

**Utlåtande 2012:125 RVII (Dnr 325-2364/2011)**

## **Kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem**

**Förslag från socialnämnden**

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem godkänns, bilaga 2.
2. Socialnämnden ska inarbeta föreslagna förändringar utifrån detta utlåtande i stadens riktlinjer för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem.

**Föredragande borgarrådet Anna König Jerlmyr** anför följande.

### *Ärendet*

I ärendet beskrivs olika former av vårdgarantier inom landstinget, vårdgarantier som tagits fram inom ramen för enheternas kvalitetsgarantier i Hägersten-Liljeholmen, Södermalm och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnder och den vårdgaranti som gäller för Malmö stad.

De vårdgarantier som tagits fram i staden omfattar olika tidsgränser för första samtal/kontakt med socialsekreterare och när genomförandeplan upprättas/insats erbjuds/planering för stödinsats ska finnas klar. I förslaget framgår att de nämnder som har egna kvalitetsgarantier som innehåller kortare tid till första kontakt och till beslut ska kunna arbeta utifrån de förutsättningarna.

## Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret och samtliga stadsdelsnämnder.

*Stadsledningskontoret* anser att den föreslagna kvalitetsgarantin för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem förtydligar informationen till allmänheten om vilket stöd och vilken hjälp som kan förväntas, oberoende av var i staden som stödet eller hjälpen ges.

*Bromma stadsdelsnämnd* anser att det är relevant att anta att det hos allmänheten finns ett behov av att veta vilken nivå av service man kan förvänta sig av stadens verksamheter som vänder sig till personer med beroende/missbruksrelaterade problem. Utifrån är det rimligt att staden inför sina invånare redovisar en norm gällande nivån för den kvalitet som ska erbjudas.

*Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd* anser att den kvalitetsgaranti som Malmö stad använder även passar Stockholm. Den stora skillnaden mellan Malmös garanti och förslag till kvalitetsgaranti för Stockholm är att i Stockholm föreslås att första kontakt ska ske samma dag. I Malmö har socialtjänsten tre dagar på sig, vilket torde vara mer realistiskt, att kontakta/ha kontakt med den sökande och då kan denna första kontakt ske per telefon för att boka ett besök.

*Farsta stadsdelsnämnd* anser att förslaget inte innebär någon stor förändring jämfört med hur förvaltningens missbruksvård bedrivs idag. De ställda kraven kan uppfyllas. Dock skiljer sig förutsättningarna i Farsta, jämfört med andra stadsdelsområden, genom att här finns flest aktuella sökande inom missbruksvården i hela staden. Möjlighet till kontakt med socialtjänsten samma dag finns redan.

*Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd* anser att det är bra med konkreta åtaganden gentemot de hjälpsökande eftersom de ger besked om vad den enskilde kan kräva av socialtjänsten, men också vad som förväntas av personen själv i form av att t.ex. medverka i utredningen. Det är dock viktigt att klargöra att det finns begränsningar i socialtjänstens möjligheter att tillgodose önskemål om mycket specifika eller särskilt kostsamma behandlingar.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* anser att den föreslagna kvalitetsgarantin är realistisk och möjlig att svara upp mot. Det är angeläget att staden som helhet försöker hitta en så lika hantering som möjligt i dessa frågor. Den gemensamma garantin kan bidra till det.

*Kungsholmens stadsdelsnämnd* anser att det är positivt att staden antar en gemensam kvalitetsgaranti och att den föreslås skrivas in i stadens riktlinjer för vuxna med missbruks/beroendeproblem. Nämnden anser vidare att stadens

förslag till kvalitetsgarantier är bra. Det behövs dock ett förtydligande om kvalitetsgarantin enbart gäller för personer med egen ansökan. Det framgår inte om garantin ska gälla vid en anmälan som inte avser vård enligt LVM (Lagen om vård av missbrukare i vissa fall), från exempelvis sjukvården eller anhöriga och vid remisser från beroendevården, enheten för försörjningsstöd eller äldreomsorgen.

*Norrmalms stadsdelsnämnd* anser att arbetssättet som beskrivs påminner i hög grad om det arbete som idag sker på vuxenenheten på Norrmalm. Det finns ett direktnummer som alltid kan nås under kontorstid och där den som ringer får prata med en socialsekreterare. En akut bedömning görs alltid och den som söker stöd erbjuds som regel en besökstid inom en vecka.

*Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd* är positiv till förslaget om kvalitetsgaranti för vuxna med missbruks/beroendeproblem. En gemensam kvalitetsgaranti för hela staden ökar likvärdigheten för dem som ansöker om hjälp. En garanti tydliggör för den som ansöker om hjälp vad han eller hon kan förvänta sig av socialtjänsten. För handläggare och arbetsledare kan den också bli ett stöd för struktur och för organisering i arbetet.

*Skarpnäcks stadsdelsnämnd* delar socialnämndens principiella slutsatser, resonemang och stödjer förslaget i sin helhet.

*Skärholmens stadsdelsnämnd* anser att det är viktigt att den som söker hjälp för missbruks- eller beroendeproblem får tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid. Förslagen som anges är mycket rimliga för Stockholms stads missbruksvård och utveckling. De vårdgarantier som tagits fram i de tre stadsdelsnämnderna i Stockholms stad och i Malmö stad innebär inte automatiskt rätt till behandling utan är framförallt en kvalitetsgaranti när det gäller struktur för utredning och bedömning. I Stockholms stads program för kvalitetsutveckling anges inriktningen och de ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete.

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd* anser att det är viktigt att den som söker hjälp får ett bra bemötande och tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid. Nämnden anser, att missbruks-/beroendevården i Spånga-Tensta, redan idag lever upp till flera av de föreslagna kvalitetsgarantierna. En förutsättning för att hålla de föreslagna tidsgränserna är dock att den som söker hjälp kommer på inbokade tider och deltar aktivt i utredningsarbetet.

*Södermalms stadsdelsnämnd* har goda erfarenheter av sin vård/kvalitetsgaranti när det gäller det inledande skedet. I de fall garantin inte har gått att hålla i det fortsatta arbetet har det varit kopplat till klientens vacklande motivation. Nämnden är positiv till en stadsgemensam kvalitetsgaranti för hela staden och ställer sig bakom det aktuella förslaget med två undantag. I förslaget anges

att ”ett första samtal med utredande socialsekreterare” ska ske *inom en vecka* och att ”genomförd utredning och planering för insatser” ska ske *inom två månader*. Enligt förvaltningen är det i båda fallen för lång tid med tanke på målgruppens problematik och motivation. Nämnden föreslår en gräns vid *tre dagar* i det första fallet. I missbruksutredningen (SOU<sup>1</sup>2011:6) ledd av Gerhard Larsson och som nu är ute på remiss, föreslås en gräns vid *30 dagar* i det senare fallet. Enligt nämnden är det ett bättre alternativ.

*Älvsjö stadsdelsnämnd* avstår från att svara på remissen.

*Östermalms stadsdelsnämnd* anser att den som söker hjälp för missbruks- eller beroendeproblematik får tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid och nämnden anser därför att kvalitetsgarantin bör inrättas. Dock anser nämnden att ett första samtal med en socialsekreterare bör ske inom *sju arbetsdagar* och inte inom en vecka såsom föreslås i garantin då en vecka ibland innehåller flera röda dagar.

### *Mina synpunkter*

Jag välkomnar Stockholms stads kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblematik. I en stad som växer allt snabbare är det viktigt att vi sätter högre krav på att finnas tillgängliga för de människor som behöver hjälp och stöd.

Kvalitetsgarantin har som mål att den som söker hjälp för sitt missbruk ska få kontakt med socialtjänsten samma dag. Inom en vecka ska ett första samtal ha ägt rum och inom två månader ska en utredning och planering för personens insatser vara gjord. Garantin är framförallt en kvalitetsgaranti gällande struktur för utredning och bedömning. Kvalitetsgarantin är vägledande för såväl socialtjänsten som allmänheten, den skapar även en tydlighet för allmänheten om vilket stöd och vilken hjälp de kan förvänta sig. Utredning och behandling ska ske rättssäkert och baseras på professionellas erfarenhet, bästa evidens samt efter brukarens önskemål. Även brukarens situation och omständigheter ska tas med i beräkning. I Stockholms stad är ASI-intervjuer (Addiction Severity Index) en del av utredningen.

Kvalitetsgarantin innebär att vård och behandling sker lika över hela staden samt ökar tillgängligheten till vård och behandling. Stockholms stad bör även arbeta med målsättningen att en behandling ska påbörjas inom 30 dagar, en rekommendation som fanns med i missbruksutredningen 2011 (SOU 2011:6). I många fall är det möjligt att genomföra en utredning och fatta beslut om in-

---

<sup>1</sup> Statens offentliga utredningar

sats under kortare tid än två månader. Det är framförallt viktigt att agera snabbt när det gäller unga vuxna. Akuta insatser ska genomföras snabbt, oavsett garantins tidsangivelser. De förvaltningar som har, eller önskar ta fram, kvalitetsgarantier med kortare tid till första kontakt och till beslut om insats ska även fortsättningsvis arbeta utifrån dessa förutsättningar.

Att ta sig ur ett missbruk/en beroendeproblematik är bland det svåraste en människa kan göra. Därför är tydlighet och likställighet av största vikt. När någon söker hjälp av staden är det vårt ansvar att ge den vård och det stöd som personen är berättigad till, och i behov av.

Med detta sagt välkomnar jag Stockholms stads kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblematik.

### *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Tjänsteutlåtande med förslag till kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblematik

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarråden Roger Mogert (S) och Daniel Helldén (MP) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. i huvudsak godkänna förslagspunkterna
2. i kvalitetsgarantin lägga till att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden
3. skärpa kvalitetsgarantin i det att utredning och planering av insatser ska vara genomförda inom 30 dagar
4. för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar
5. också säga följande

Det är bra med en kvalitetsgaranti, även om det kan tyckas att lagens skrivningar borde vara tillräckliga. SoL stadgar att socialnämnden ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som personen behöver för att komma ifrån sitt missbruk.

I missbruksutredningen som letts av Gerhard Larsson (SOU 2011:6) och som nu är på remiss föreslås en gräns på 30 dagar inom vilka utredning och planering för insatser ska vara genomfört. Det är rimligare än de två månader som föreslagits.

Två månader kan ändå upplevas som en lång tid, även då motivation finns, och därför föreslår vi att staden skriver in i vårdgarantin att ”alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden”, som i Malmö stads vårdgaranti. Även om erbju-

dandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.

Om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser. I realiteten är det snäva budgetramar som ofta sätter upp hinder för att lagens intentioner ska kunna uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin är därför en utökad budget.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem godkänns, bilaga 2.
2. Socialnämnden ska inarbeta föreslagna förändringar utifrån detta utlåtande i stadens riktlinjer för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem.

Stockholm den 3 oktober 2012

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

Anna König Jerlmyr

*Ulrika Gunnarsson*

**Reservation** anfördes av Karin Wanngård och Roger Mogert (båda S), Åsa Jernberg och Stefan Nilsson (båda MP) med hänvisning till reservationen av (S) och (MP) i borgarrådsberedningen.

**Reservation** anfördes av Ann-Margarethe Livh (V) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Delvis godkänna föredragande borgarrådets förslag med följande tillägg
  - alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden
  - utredning och planering av insatser ska vara genomförda inom 30 dagar
  - unga vuxna ska erbjudas ett första samtal inom tre dagar
2. Missbruksvården ska tillföras resurser för att uppnå kvalitetsgarantin
3. Dessutom säga följande.

Vi välkomnar alla förslag som höjer ambitionen för stadens missbruksvård, eftersom det finns eftersatta vårdbehov både hos personer med missbruk som redan idag har kontakt med socialtjänsten och med den mångdubbelt större gruppen som har ett dolt missbruk.

Det är bra att erbjuda snabbare första kontakt, samtal och utredning och planering för insatser, men ribban borde sättas högre än vad som föreslås i ärendet. Vi vill därför att alla ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden, att utredning och planering av insatser ska vara genomförda inom 30 dagar och att unga vuxna ska erbjudas ett första samtal inom tre dagar. Vi vill också att planeringen av behandlingsinsatserna ska inkludera eftervård.

För att vi ska komma tillrätta med missbruksproblemen behövs i grunden en missbruksvård som är mycket mer attraktiv för riskbrukare än vad som är fallet idag, en missbruksvård där också kvinnor känner sig välkomna och en lättillgänglig missbruksvård för unga vuxna.

Socialtjänstlagen stadgar att socialnämnden ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som hon eller han behöver för att komma ifrån missbruket. I princip ska kvalitetsgarantier inte behövas utan lagens skrivningar ska vara tillräckliga om de kompletteras med skärpta riktlinjer om maximala vänte- och handläggningstider.

Begreppet garantier leder tanken till att rättelse ska kunna fås, om garantin inte hålls. Vi kan dock inte se att ärendet innehåller några skrivningar om rättelse. I verkligheten sätter snäva budgetramar upp hinder både för att lagens intentioner och eventuellt kvalitetsgarantier ska uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin är därför en utökad budget.

## ÄRENDET

I ärendet beskrivs olika former av vårdgarantier inom landstinget, vårdgarantier som tagits fram inom ramen för enheternas kvalitetsgarantier i Hägersten-Liljeholmen, Södermalm och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnder och den vårdgaranti som gäller för Malmö stad.

De vårdgarantier som tagits fram i staden omfattar olika tidsgränser för första samtal/kontakt med socialsekreterare och när genomförandeplan upprättas/insats erbjuds/planering för stödinsats ska finnas klar. I förslaget framgår att de nämnder som har egna kvalitetsgarantier som innehåller kortare tid till första kontakt och till beslut ska kunna arbeta utifrån de förutsättningarna.

Den föreslagna kvalitetsgarantin innebär:

- Kontakt med socialtjänsten samma dag.
- Ett första samtal med utredande 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, Addiction Severity Index, en strukturerad intervju som mäter alkohol- och narkotikarelaterade missbruksproblem hos vuxna, 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.

## Socialnämnden

**Socialnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att godkänna tjänsteutlåtandet och överlämna det till kommunstyrelsen.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Roger Mogert m.fl. (S), ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) och ledamoten Inger Stark (V), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Anna König Jerlmyr m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD), *bilaga 1*.



**Socialförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 28 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

#### *Bakgrund*

I budget för 2011 anges att socialnämnden ”bör inrätta en garanti för personer med missbruksproblem liknande den som redan idag finns i Hägersten- Liljeholmen”. En generell vårdgaranti finns angiven i hälso- och sjukvårdslagen.

#### *Ärendets beredning*

Ärendet har beretts vid avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Information om lokala vård- och behandlingssgarantier har inhämtats från stadsdelsförvaltningarna och Malmö stad.

#### *Förvaltningens redogörelse*

##### Utredning enligt Socialtjänstlagen

I 11 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL) anges att socialnämnden utan dröjsmål ska inleda utredning när nämnden genom ansökan, anmälan eller på annat sätt fått kännedom om något som kan motivera någon åtgärd från nämndens sida. Innan utredning inleds ska nämnden ta ställning till om frågan ligger inom nämndens ansvarsområde. Om så är fallet ska utredning inledas skyndsamt. I lagstiftningen finns ingen bestämmelse om hur lång tid en utredning av vuxna får ta, men enligt praxis bör utredningstiden inte överstiga tre månader. En utredning som gäller barn och unga ska enligt lagstiftningen slutföras inom fyra månader.

##### Vårdgarantier inom landstinget

#### *Generell vårdgaranti*

Den 1 juli 2010 infördes bestämmelser om vårdgaranti i HSL (Hälso- och sjukvårdslagen). Tidsgränserna i garantin regleras i förordning (2010:349) om vårdgaranti. Där anges att kontakt med primärvården ska erbjudas samma dag som patienten söker hjälp och att besök hos läkare i primärvården ska erbjudas inom sju dagar. Besök inom den planerade, specialiserade vården ska erbjudas inom 90 dagar efter beslut om remiss, eller om remiss inte är nödvändig från det att den enskilde sökt kontakt med den specialiserade vården, och behandling ska erbjudas inom 90 dagar efter att vårdgivaren beslutat om att erbjuda behandling. En särskild överenskommelse mellan regeringen och SKL innehåller mål om att erbjuda snabbare tidsgränser. Målet för den specialiserade vården generellt är att specialistbesök ska ske inom 60 dagar och att beslutad behandling ska inledas inom 60 dagar.

#### *Förstärkt vårdgaranti för barn och unga*

I nämnda överenskommelse finns också en förstärkt vårdgaranti för barn och unga med psykisk ohälsa. Kontakt med första linjens sjukvård (primärvård, barnhälsovård etc.) ska ske samma dag som patienten söker hjälp och besök inom sju dagar. Besök hos specialist för bedömning ska erbjudas inom högst 30 dagar efter beslut om remiss och därefter ska fördjupad utredning eller beslutad behandling ske inom senast 30 dagar.

##### Lokala vårdgarantier(kvalitetsgarantier) inom socialtjänsten i Stockholms stad

Följande tre stadsdelsförvaltningar har inom ramen för sina respektive vuxenheters kvalitetsgarantier tagit fram särskilda garantier för vuxna som söker vård/behandling för missbruks-/beroendeproblematik.

#### *Hägersten- Liljeholmens stadsdelsförvaltning*

Garantin innebär att den sökande ska få ett första rådgivande samtal per telefon med socialsekreterare *samma dag* som han/ hon ringer till förvaltningen.

Tid för besök hos en socialsekreterare vid vuxenhetens mottagningsgrupp ska ges *inom en vecka* från den första kontakten. Vid besöket påbörjas en utredning där personens behov kartläggs och bedöms med hjälp av en ASI-intervju. Denna sammanställs och en återkoppling görs till den sökande inom en vecka. Vid detta möte deltar också en utredande socialsekreterare som fortsätter kontakten med den sökande och upprättar en plan samt fattar beslut om eventuella insatser. Om utredningen visar att den sökande har behov av en insats ska sådan erbjudas inom tre månader från första kontakt med vuxenheten.

#### *Södermalms stadsdelsförvaltning*

När en person ansöker om behandling hos enheten för vuxna ska denna få en första kontakt inom tre dagar. Under detta första möte ska enheten inventera personens motivation och tilltro till sin förmåga att förändra sig genom ett MI-samtal. Screening med hjälp av AUDIT eller DUDIT genomförs efter behov. Därefter bokas en tid för ASI-intervju och utredning inleds. En vecka efter ASI-intervjun bokas ett återkopplingsmöte med den nye handläggaren. Vid bedömning om öppenvård skickas remiss till den gemensamma lokala beroendemottagningen Södermalms beroendeteam. Bedömningen i utredningen ska baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens, brukarens önskemål och situation/ omständigheter. Samtliga behandlingsinsatser inkluderar eftervård. Inom fem veckor från första kontakt genomförs ett trepartsmöte på Södermalms beroendeteam där en genomförandeplan upprättas. Därefter påbörjas behandling.

#### *Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning*

Vuxenhetens garanti innebär att unga vuxna (18-25 år) med missbruk erbjuds vård och behandling snabbt. Den som söker hjälp ska få en första besökstid inom två till tre dagar. När anmälningar inkommer som gäller en ung vuxen söks personen upp av enhetens uppsökare. En färdigställd planering för stödinsats ska finnas inom tre till fyra veckor under förutsättning att personen det gäller kommer till inbokade besök med socialsekreteraren.

#### Vårdgaranti i Malmö stad

Malmö stad har sedan 2009 en vårdgaranti avseende utredning och bedömning gällande vård och behandling av alkohol- och narkotikamissbruk.

Vårdgarantin innebär att:

- Första samtal med socialtjänsten ska ske inom tre arbetsdagar. Det första samtalet kan ske per telefon. Efter detta ska den sökande få tid för samtal med utredande socialsekreterare inom sju arbetsdagar.
- Socialtjänsten ska genomföra en utredning innefattande ASI på alla som sö-

ker vård och behandling för sitt missbruk.

- Alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden.
- En vårdplan ska upprättas inom åtta veckor från det att en utredning inletts.
- Vårdplanen ska vara av hög kvalitet och upprättas i samråd med klienten

Därutöver anges att socialtjänsten vid behov ska initiera gemensam vårdplanering med andra myndigheter som klienten är aktuell hos, att alla klienter ska följas upp under och efter eventuella insatser samt att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda eventuella fortsatta hjälpbehov. Om ett första samtal inte sker

inom tre arbetsdagar ska en avvikelserapport upprättas, likaså om inte vårdplan upprättas inom åtta veckor. Vårdgarantin omfattar inte LVM-utredningar eller de fall där det finns behov av akuta insatser. Vårdgarantins fem punkter gäller inte heller förlängning av pågående insatser

#### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen anser att det är viktigt att den som söker hjälp för missbruks- eller beroendeproblem får tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid. Ett beslut om insats föregås alltid av en utredning och en bedömning av den enskildes behov. Bedömningen i utredningen ska baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens samt brukarens önskemål och situation/omständigheter. En utredning enligt socialtjänstlagen kan vara olika omfattande beroende på den sökandes problematik och behov. I Stockholms stad ingår ASI-intervju som en del i utredningsarbetet. Utredningen kan i vissa fall behöva kompletteras med utlåtanden från andra vårdgivare. Det är viktigt att utredningen håller god kvalitet samtidigt som den inte tar onödigt lång tid.

De vård-/ behandlingsgarantier som tagits fram i Malmö stad och vid Hägersten-Liljeholmens, Södermalms och Hässelby- Vällingby stadsdelsnämnder har olika tidsgränser för tid till första besök hos socialsekreterare och tid tills beslutet ska vara fattat och planeringen av insatser genomförd. Vid samtal med enhetscheferna för vuxenheterna vid de tre stadsdelsförvaltningarna framkommer att samtliga enheter klarar att hålla sina tidsgränser under förutsättning att den som söker hjälp kommer på inbokade tider och deltar aktivt i utredningsarbetet. Det är förvaltningens erfarenhet att det i många fall krävs omfattande motivationsarbete för att förmå personer att ta emot nödvändig vård och stöd, vilket innebär att det kan vara svårt att klara garantins tidsgränser om personen har vacklande motivation och komplex problematik.

De vårdgarantier som tagits fram i de tre stadsdelsnämnderna i Stockholms stad och i Malmö stad innebär inte automatiskt rätt till behandling utan är framförallt en kvalitetsgaranti när det gäller struktur för utredning och bedömning. I Stockholms stads program för kvalitetsutveckling anges inriktningen och de ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete. Kvalitetsgarantierna ska beskriva vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna och visar enhetens verksamhetsidé, enhetens åtagande samt rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Genom kvalitetsgarantierna underlättas dialogen med brukarna om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat.

Förvaltningen ser positivt på att stadsdelsförvaltningarna tagit fram dessa garantier

för personer som söker hjälp för missbruk/beroende och föreslår att det införs en kvalitetsgaranti för hela staden. Syftet med en sådan garanti är likställighet och att öka tillgängligheten till planerad vård och behandling. Garantin ska fungera vägledande både för socialtjänsten och för den enskilde. Ur klient-/brukarperspektiv är det angeläget med tydlighet när det gäller vilka förväntningar den enskilde kan ha på socialtjänsten. Ur ett organisationsperspektiv är det viktigt med tydliga rutiner och att den enskilde får ett bra bemötande oavsett var i staden han/hon bor. 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 heller i LVM-utredningar.

Kvalitetsgarantin föreslås innebära:

- Kontakt med socialtjänsten *samma dag*
- Ett första samtal med utredande 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.

Förvaltningen föreslår att kvalitetsgarantin skrivs in i stadens riktlinjer ”Vuxna med missbruks-/beroendeproblematik. Utredning, dokumentation och insatser enligt socialtjänstlagen” (KF 2011-10-17).

Förvaltningen vill betona att det i många fall är möjligt att genomföra en utredning och fatta beslut om insats under betydligt kortare tid än två månader och att det framförallt är viktigt att agera snabbt när det gäller unga vuxna som söker hjälp. Därutöver måste akuta insatser alltid genomföras snabbt, oavsett garantins tidsangivelser. De förvaltningar som tagit fram eller önskar ta fram kvalitetsgarantier som innehåller kortare tid till första kontakt och till beslut om insats ska naturligtvis arbeta utifrån dessa förutsättningar.

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret och samtliga stadsdelsnämnder. Älvsjö stadsdelsnämnd meddelar att de avstår från att svara på remissen.

## **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 9 februari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens riktlinjer ska utgöra ett förtydligande och ett stöd för hur stadens arbete ska utföras, i enlighet med lag och riktlinjer. Det är relevant att anta att det hos allmänheten finns ett behov av att veta vilken nivå av service som kan förväntas av stadens verksamheter.

Stadsledningskontoret anser att den föreslagna kvalitetsgarantin för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem förtydligar informationen till allmänheten om vilket stöd och vilken hjälp som kan förväntas, oberoende av var i staden som stödet eller hjälpen ges.

Angående de föreslagna kvalitetsgarantierna så utgår stadsledningskontoret ifrån att utredningar och planering sker på ett rättsäkert sätt. Kontoret anser att de föreslagna tidsgränserna kan förtydligas ytterligare genom att exempelvis nämna att ett första samtal med utredande socialsekreterare ska ske inom en vecka från klientens första kontakt med socialtjänsten och vidare att utredning och planering för insatser ska vara genomförd inom två månader från att klienten haft sitt första samtal med utredande socialsekreterare.

Den föreslagna kvalitetsgarantin avser hela verksamhetsområdet vård och behandling för personer med missbruks- eller beroendeproblematik och ska inarbetas i de kvalitetsgarantier som berörda enheter årligen tar fram.

Likställighetsprincipen i kommunallagen innebär att kommunen i sina myndighetsutövande uppgifter behandlar kommunmedlemmarna lika. Däremot framgår det av praxis att det är tillåtet med variationer i utformning av insatser.

Med hänsyn till detta anser stadsledningskontoret att de nämnder som redan har kvalitetsgarantier som är generösare än den föreslagna kan behålla dem, förutsatt att de endast avser skillnader i den kvalitativa utformningen och inte innebär skillnader i bedömning av rätt till insatser.

Stadsledningskontoret förslår att förslaget till kvalitetsgarantier för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

**Bromma stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att godkänna förvaltningens svar på remissen och överlämna det till kommunstyrelsen.

*Reservation* anfördes av Anders Löwdin m.fl. (S), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av Lillemor Samuelsson (V), *bilaga 1*.

**Bromma stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 15 december 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens riktlinjer ska utgöra ett förtydligande och ett stöd för hur stadens arbete ska utföras, i enlighet med lag och riktlinjer. En kvalitetsgaranti utgör en information till allmänheten om vilket stöd och vilken hjälp man kan förvänta sig och ibland anges också servicenivån, i form av t.ex. tillgänglighet och personalkompetens.

Det är relevant att anta att det hos allmänheten finns ett behov av att veta vilken nivå av service man kan förvänta sig av stadens verksamheter som vänder sig till personer med beroende/missbruksrelaterade problem. Utifrån är det rimligt att staden inför sina invånare redovisar en norm gällande nivån för den kvalitet som ska erbjudas.

Utifrån det lagda förslaget till kvalitetsgaranti redovisar förvaltningen nedan sina synpunkter, utifrån de punkter som anges i förslaget.

- *Kontakt med socialtjänsten samma dag*

Att det i normalfallet ska vara möjligt att samma dag få kontakt med en socialsekreterare är rimligt, bedömer förvaltningen.

- *Ett första samtal med utredande socialsekreterare inom en vecka*

Det är också rimligt att inom en vecka få en tid för att träffa en utredande socialsekreterare.

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

När det gäller den tidsram som anges för att genomföra en utredning och planera för insatser anser förvaltningen att det är viktigt, för den enskilde, att det tidsspannet inte drar ut på tiden p.g.a. långsam hantering hos handläggaren. Förvaltningens erfarenhet är att det kan vara svårt att hålla den tidsramen. Vanligt är att personerna inte kommer på avtalade tider och förvaltningens uppfattning är att det till stora delar beror på att det för många personer med beroendeproblematik är en svår process att bestämma sig för att bryta sitt invanda livsmönster. Den processen kan ta flera månader och omfattar ofta att tillsammans med socialsekreteraren bygga upp en motivation för förändring.

Förvaltningen har inte kännedom om huruvida det finns erfarenhet/forskning som påvisar samband mellan snabb handläggning och resultat/effekt av insats. Kunskap om det sambandet är enligt förvaltningens mening en mycket viktig grund inför att inrätta den normen i en stadsövergripande kvalitetsgaranti och även i stadens riktlinjer. Den frågan är viktig att belysa och utforska. Förvaltningens erfarenhet är att utredningsprocessen kan vara både lång och samtidigt utgöra en viktig del av själva motivationsarbetet för en förändring.

Ett alternativ till tidsram för beslut om insats skulle kunna vara att utredningsförfarandet inbegriper MI-samtal (motiverande samtal). Den modellen används inom förvaltningen, sedan ungefär ett år. De hittills begränsade egna mätningar som gjorts påvisar goda resultat. Studier finns som påvisar goda resultat av MI-samtal som metod och metoden rekommenderas bland annat av Socialstyrelsen i förändringsarbete för personer med t.ex. alkohol- samt drogproblem.

- *Bra bemötande*

När det gäller att ha en kvalitetsgaranti som omfattar bra bemötande anser förvaltningen att ett bra bemötande är en självklarhet, som inte behöver specificeras i en kvalitetsgaranti. Den typen av frågor omfattas, enligt förvaltningens mening, av synpunkts- och klagomålshantering.

- *Utredning och bedömning som är rättsäker och baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarens önskemål och situation/omständigheter. ASI ska ingå som en del i utredningen.*

Att utredning och bedömning ska vara rättsäker och bygga på kunskap/evidens är viktigt. Denna kunskap/evidens bör även omfatta kopplingen mellan snabbt genomförd utredning och planering för insatser samt resultat/effekt av insatser, enligt ovan.

Att ASI ska ingå som en del i utredningen är redan i dagsläget självklart och styrs av staden genom en indikator i ils-web. I den mån indikatorn inte uppfylls är det i regel ett stadsövergripande organisatoriskt problem, såsom mycket nyanställd personal kopplat till stadens utbud av utbildning i ASI. Om punkten om ASI ska stå med i kvalitetsgarantin är det som information till brukaren. För stadens arbete är det en självklarhet.

- *Att uppföljning ska ske under och efter eventuella insatser och att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda eventuella fortsatta hjälpbehov.*

Att uppföljning ska ske under och efter eventuella insatser är självklart och regleras i lag. Det behöver enligt förvaltningens mening inte ytterligare betonas i en kvalitetsgaranti.

Att avbrutna insatser/återfall ska följas upp, för att utreda eventuella fortsatta eller andra hjälpbehov är viktigt och kan betonas i både en stadsövergripande kvalitetsgaranti och i riktlinjerna.

## **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att godkänna förvaltningens svar och överlämna det till kommunstyrelsen.

*Reservation* anfördes av ordföranden Rosa Lundmark (V), ledamöterna Magnus Dannqvist m.fl. (S), ledamoten Åsa Öckerman m.fl. (MP), *bilaga 1*.

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 10 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms läns landsting och tre stadsdelar i Stockholms kommun har tagit fram kvalitetsgarantier för vuxna som söker vård och behandling för sitt missbruk. Även i Malmö stad finns en sådan garanti.

Socialförvaltningen föreslår att en och samma garanti ska gälla för hela staden, en uppfattning som förvaltningen delar. Förvaltningen anser att den kvalitetsgaranti som Malmö stad använder även passar Stockholm. Den stora skillnaden mellan Malmös garanti och förslag till kvalitetsgaranti för Stockholm är att i Stockholm föreslås att första kontakt ska ske samma dag. I Malmö har socialtjänsten tre dagar på sig, vilket torde vara mer realistiskt, att kontakta/ha kontakt med den sökande och då kan denna första kontakt ske per telefon för att boka ett besök.

En kvalitetsgaranti som utlovar att kontakt ska tas samma dag med den som söker vård och behandling behöver förenas med en översyn av befintliga resurser.

Kvalitetsgarantin omfattar inte LVM-utredningar eller andra situationer av akut karaktär. Om arbetssituationen tillåter ska självklart en kontakt kunna etableras tidigare då det är viktigt att agera snabbt, särskilt i förhållande till unga vuxna som söker hjälp. I Malmö stads kvalitetsgaranti anges vidare att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden. Själva utredningsförfarandet i sig kan fungera som stöd då handläggare och klient träffas vid ett flertal gånger för att diskutera eventuella insatser.

Många personer som söker hjälp för sina missbruksproblem vill inte bli registrerade inom socialtjänsten. De olika beroendemottagningarna i länet tar emot alla som söker hjälp för sitt missbruk oavsett var i länet de bor och gör det utan att det krävs ett biståndsbeslut. Eventuellt borde en kvalitetsgaranti även formuleras för dessa verksamheter.

### **Farsta stadsdelsnämnd**

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen av förslaget till kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblem.

*Reservation* anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (S) och Sebastian Sandström m.fl. (MP), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av Thereza Nordlund (V), *bilaga 1*.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 13 januari 2012 har



i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att förslaget är positivt och bidrar till att säkerställa att de sökande får en bra hjälp inom en rimlig tid.

Förslaget innebär inte någon stor förändring jämfört med hur förvaltningens missbruksvård bedrivs idag. De ställda kraven kan uppfyllas. Dock skiljer sig förutsättningarna i Farsta, jämfört med andra stadsdelsområden, genom att här finns flest aktuella sökande inom missbruksvården i hela staden.

Möjlighet till kontakt med socialtjänsten samma dag finns redan. Den sökande får tala med förvaltningens mottagningsenhet som har stor tillgänglighet. I verksamhetsplanen för 2012 finns ett uppdrag för mottagningen och vuxenenheten att utarbeta en checklista, så att den inledande intervjun tar upp de frågeställningar som kan vara viktiga när det gäller missbruksproblem. Ytterligare en möjlighet finns genom att enhetens jourtelefon alltid är öppen.

Det är fullt möjligt att tillgodose den föreslagna tiden för det första samtalet med utredande socialsekreterare. Idag sker det oftast inom en vecka, ibland något senare.

Utredning och planering för insatser genomförs idag inom två månader. Inom de första två veckorna prövas alltid om förvaltningens egen öppenvård kan vara en lämplig insats. Särskilda önskade insatser kan behöva föregås av andra nödvändiga förberedande insatser, med följd att tiden kan komma att förskjutas.

Ett bra bemötande ges. Klagomål är sällsynta, däremot ges beröm ibland.

Förvaltningen medverkar i den utveckling som ska innebära att utredning och bedömning är rättssäkra. De baseras på utredarnas professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarens önskemål och situation och omständigheter. ASI-intervju ingår i utredningen. Uppföljning under och efter insatser görs idag, men behöver utvecklas.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd**

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och översända det som svar på remissen till kommunstyrelsen.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Eva Fagerhem m.fl. (S), ledamöterna Johan Faxér m.fl. (MP) och Carita Stenbacka Tenezakis (V), *bilaga 1*.

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 17 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Vid Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning infördes vårdgaranti på försök den 1 juni 2008 och, först på försök och sedan 2010 permanent. Garantin omfattar endast vård och behandling enligt socialtjänstlagen (SoL), inte boende eller sysselsättning och inte heller utredningar om tvångsvård. De tidsgränser som anges gäller endast i de fall när den enskilde själv ansöker om bistånd från stadsdelsförvaltningen och under förutsättning att den enskilde samarbetar i utredningen av hans eller hennes behov.

Förvaltningens garanti reviderades under 2011 på så sätt att tiden för den första kontakten med handläggaren nu ska ske *inom tre dagar* mot förut inom en vecka.

I detta skiljer den sig mot den föreslagna kvalitetsgarantin liksom vad gäller tidsramen för erbjudande om insats. Enligt förvaltningens vårdgaranti ska erbjudande lämnas *inom tre månader* från den enskildes första kontakt med förvaltningen, i stadens förslag anges två månader. Förvaltningens vårdgaranti skiljer sig också från förslaget genom att den inte innehåller något om bemötande, kvalitet och uppföljning.

De uppföljningar som förvaltningen gjort visar att garantin följs. Alla nya ansökningar tas emot av vuxenhetens mottagningsgrupp, som erbjuder ett första besök inom två-tre dagar. Efter ca tre möten, då bl.a. en ASI-intervju görs, remitteras ärendet vidare till en socialsekreterare vid utredningsgrupp som fortsätter utredningen.

Under 2011 passerade 456 ansökningar och anmälningar genom mottagningsgruppen. Av dessa resulterade 224 i ett första besök och 209 i att utredning inleddes. Av utredningarna har en del handlat om vårdvistelse, kontraktsvård eller planering inför frigivning, i samband med fängelsestraff. Här har inte socialtjänsten någon egen insats utan bistår med en ansvarsförbindelse att fortsätta vården efter att straffet är avtjänat. Några ansökningar gällde substitutionsbehandling mot heroinmissbruk, en behandling som landstinget beslutar om men där socialtjänsten skriver en social utredning. Några utredningar avslutades utan insats och några avslutades inte inom garantitiden, eftersom klienten hade uteblivit från besök eller på andra sätt varit svår att få kontakt med. Övriga utredningar har avslutats med någon form av insats inom garantitiden.

Den som själv söker hjälp och medverkar i utredningen får oftast en insats inom två månader. Avvikelse kan uppstå när någon ansöker om en specifik behandling som förvaltningen inte beviljar bistånd till och där den enskilde tackar nej till erbjudande om annan vård. Avvikelse kan också inträffa när det är fullt i förvaltningens egen öppenvård och plats därför inte kan erbjudas där tillräckligt fort. Sådana situationer brukar dock lösas med individuellt stöd under tiden.

#### **Förvaltningens bedömning och förslag**

Förvaltningen är positiv till att gemensamma kvalitetsgarantier införs över hela staden så att förutsättningarna för likställdhet ökar vad gäller att komma i åtnjutande av vård och behandling för beroendeproblematik.

Förvaltningen menar att det är bra med konkreta åtaganden gentemot de hjälpsökande eftersom de ger besked om vad den enskilde kan kräva av socialtjänsten, men också vad som förväntas av personen själv i form av att t.ex. medverka i utredningen. Det är dock viktigt att klargöra i att det finns begränsningar i socialtjänstens möjligheter att tillgodose önskemål om mycket specifika eller särskilt kostsamma behandlingar.

## Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2012 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från kommunstyrelsen.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordförande Leif Larsson (V), ledamot Bengt Roxne m.fl. (S) och ledamot Lars Jakobsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 19 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker den föreslagna kvalitetsgarantin och bedömer att den är realistisk och möjlig att svara upp mot. Det är angeläget att staden som helhet försöker hitta en så lika hantering som möjligt i dessa frågor. Den gemensamma garantin kan bidra till det.

Förvaltningen vill i övrigt framföra några kommentarer;

Det är viktigt att utredningsarbetet och bedömning av insatser bygger på kunskaper och erfarenheter, vilket också framhålls i remissen. Det ökar möjligheterna att uppfylla garantin.

En person som själv tar initiativ till och ansöker om hjälp för missbruks- eller beroendeproblem får en första kontakt och möte snabbt. Detta är särskilt viktigt för yngre personer som är mer impulsstyrda. Den första kontakten som kan vara per telefon eller ett möte med socialsekreteraren bör innehålla information om vad det innebär att påbörja en utredning och därmed bli aktuell inom socialtjänsten. Vid andra mötet med klienten påbörjas en utredning som genomförs med hjälp av det standardiserade utredningsinstrument ASI. Vid det tredje mötet sammanfattas och återkopplas till det som framkommit i ASI-utredningen.

Processen i sig bygger på att den enskilde har en egen vilja att komma på de träffar och möten som erbjuds och hela processen från första kontakt till färdigställd utredning kan då genomföras inom 3-4 veckor. I processen ingår samtidigt en stödjande och motiverande effekt vilket gör att något ytterligare beslut om stödjande/motiverande samtal sällan är nödvändigt.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning har sedan flera år erfarenhet av att ha en kvalitetsgaranti som riktar sig till målgruppen yngre, dvs. unga vuxna i åldern 18-25 år. Det har visat sig att det krävs personella resurser för att säkerställa att garantierna uppfylls. Under perioder av högre arbetsbelastning kan det uppstå viss kötid för att få kontakt med den personal som är i tjänst.

Att nå en vilja till förändring och ändra ett beteende kräver ett motivationsarbete. Det är en viktig del i processen när socialtjänsten ska färdigställa en utredning. Det är

inte ovanligt att en person kan ansöka om hjälp ena veckan och sedan andra veckan uppvisa ett ointresse genom att utebli från inbokade besök. Motivationsarbetet går ut på att locka klienten åter till utredningsprocessen. Tyvärr är det inte alltid framgångsrikt.

### **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

**Kungsholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Catarina Agrell m.fl. (S), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av Reijo Kittilä (V), *bilaga 1*.

**Kungsholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 16 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att det är positivt att staden antar en gemensam kvalitetsgaranti och att den föreslås skrivas in i stadens riktlinjer för vuxna med missbruks/ beroendeproblem. Förvaltningen anser vidare att stadens förslag till kvalitetsgarantier är bra. Det behövs dock ett förtydligande om kvalitetsgarantin enbart gäller för personer med egen ansökan. Det framgår inte om garantin ska gälla vid en anmälan som inte avser vård enligt LVM (Lagen om vård av missbrukare i vissa fall), från exempelvis sjukvården eller anhöriga och vid remisser från beroendevården, enheten för försörjningsstöd eller äldreomsorgen.

I dessa fall handlar det i första hand om ett omfattande motivationsarbete för att förmå dessa personer att ta emot nödvändig vård och stöd. Det innebär att det kan vara svårt att klara garantins tidsgränser om personen har vacklande motivation och komplex problematik.

### **Norrmalms stadsdelsnämnd**

**Norrmalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att besvara remissen med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ledamoten Nicke Grundberg m.fl. (MP), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av ledamoten Hans Enroth (V), *bilaga 1*.

**Norrmalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 12 januari

2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig bakom förslaget till kvalitetsgarantier för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem. Arbets sättet som beskrivs påminner i hög grad om det arbete som idag sker på vuxenenheten på Norrmalm. Det finns ett direktnummer som alltid kan nås under kontorstid och där den som ringer får prata med en socialsekreterare. En akut bedömning görs alltid och den som söker stöd erbjuds som regel en besökstid inom en vecka.

Förvaltningen anser att några av de föreslagna punkterna i kvalitetsgarantin bör förtydligas för att undvika olika tolkningar. När det gäller första punkten: kontakt med socialtjänsten samma dag, bör det framgå om det exempelvis kan innebära telefonkontakt med socialsekreterare. Gällande punkt två: ett första samtal med utredande socialsekreterare inom en vecka, bör det klargöras om det räcker att erbjuda en besökstid eller om själva mötet ska äga rum inom utsatt tid. Förvaltningen föreslår att tid hellre anges i antal arbetsdagar än i vecka. Vårdgarantin i Malmö stad är enligt förvaltningen ett gott exempel på hur detta kan formulerat för att undvika olika tolkningar.

När det gäller kvalitetsgarantins innehåll anser förvaltningen att ett tillägg måste göras om att en förutsättning för att kvalitetsgarantin ska kunna uppfyllas är att klienten aktivt medverkar.

Som förvaltningen ser det bör det även framgå i kvalitetsgarantin vad som sker om garantin mot förmodan inte uppfylls.

När det gäller att kommunicera ut till stockholmarna vad kvalitetsgarantin innebär finns en pedagogisk utmaning i att vara tydlig. Det är viktigt att klargöra att garantin i sig inte innebär någon rätt till behandling.

## **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

**Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att låta tjänsteutlåtandet utgöra svar på remissen.

*Reservation* anfördes av ledamoten Jakob Dencker m.fl. (MP) och ledamoten Anki Erdmann (V), *bilaga 1*.

**Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till förslaget om kvalitetsgaranti för vuxna med missbruks/beroendeproblem. En gemensam kvalitetsgaranti för hela staden ökar likvärdigheten för dem som ansöker om hjälp. En garanti tydliggör för den som ansöker om hjälp vad han eller hon kan förvänta sig av socialtjänsten. För handläggare och arbetsledare kan den också bli ett stöd för struktur och för organisering i arbetet.

Förvaltningen ställer sig vidare positiv till att kvalitetsgarantin förs in i stadens riktlinjer för vuxna med missbruks- och beroendeproblematik.

Nedan kommenterar förvaltningen innehållet i kvalitetsgarantin:

*Kontakt med socialtjänsten samma dag*

Förvaltningen önskar att punkten förtydligas så att det framgår att det gäller *vardagar*. Det finns vidare situationer då det inte krävs att kontakt sker samma vardag, till exempel då handläggaren känner personen väl sedan tidigare och vet att ett par dagars väntan inte gör någon skillnad.

*Ett första samtal med utredande socialsekreterare inom en vecka.*

Om ”ett första samtal” kan innebära telefonkontakt inom en vecka, med en återkoppling av ansökan av den socialsekreterare som ska handlägga ärendet, kan tidsgränsen uppfyllas. Under telefonkontakten kan i förekommande fall handläggaren också göra en viss bedömning av den sökandes aktuella situation förutsatt att denne är känd av handläggaren sedan tidigare.

Om socialförvaltningen däremot menar att ett *personligt besök* hos den handläggare som ska genomföra utredningen ska ske inom en vecka, kan det finnas situationer då den socialsekreterare, som ska handlägga och genomföra utredningen, är uppbunden av arbete med andra klienter. I dessa situationer kan den sökande dock bokas in på handläggare som har jour. Skulle det vara en situation som kräver akuta insatser gör handläggaren som har juren en bedömning och vidtar nödvändiga åtgärder. Kvalitetsgarantin omfattar dock inte akuta insatser.

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

Detta kan uppfyllas under förutsättning att den hjälpsökande deltar aktivt i utredningen och kommer till inbokade samtal. Det innebär vidare, när det finns behov av motivationsarbete, att detta utformas som en insats och inte som en del i utredningen.

Beträffande vad som i övrigt föreslås ingå i kvalitetsgarantin har förvaltningen inga synpunkter.

## **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att detta tjänsteutlåtande lämnas som svar på remissen.

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Annika Johansson m.fl. (S) och ledamoten Tina Kratz (V), *bilaga 1*.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 14 december 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning delar socialnämndens principiella slutsatser, resonemang och stödjer förslaget i sin helhet.

Förvaltningens uppfattning är dock att kvalitetsgarantin förutsätter att nya arbets-sätt behöver införas inom stadsdelens missbruksvård och att det därmed finns risk för att detta kan medföra ett utökat behov av personalresurs.

### **Skärholmens stadsdelsnämnd**

**Skärholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 23 februari 2012 att som svar överlämna detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen i Stockholm stad.

*Särskilt uttalande* gjordes av Miljöpartiet med stöd av en enig nämnd, *bilaga 1*.

**Skärholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 19 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen anser att det är viktigt att den som söker hjälp för missbruks- eller beroendeproblem får tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid. Förslagen som anges är mycket rimliga för Stockholms stads missbruksvård och utveckling. De vårdgarantier som tagits fram i de tre stadsdelsnämnderna i Stockholms stad och i Malmö stad innebär inte automatiskt rätt till behandling utan är framförallt en kvalitetsgaranti när det gäller struktur för utredning och bedömning. I Stockholms stads program för kvalitetsutveckling anges inriktningen och de ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete.

Kvalitetsgarantierna ska beskriva vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna och visar enhetens verksamhetsidé, enhetens åtagande samt rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Stadsdelsförvaltningen har redan lagt in delar av kvalitetsgarantin i Vuxenenhetens åtagande för verksamhetsåret 2012.

Stadsdelsförvaltningen anser även att ett stöd skulle ingå i kvalitetsgarantin under utredningstiden, för att bevara och upprätthålla motivationen till drogfrihet.

Stadsdelsförvaltningen tycker att tidsgränserna är i rimliga när det inte är akuta ärenden och LVM. Däremot måste mer resurser tilldelas vuxenvården för att uppfylla kvalitetsgarantin.

Stadsdelsförvaltningen ser mycket positivt på att kvalitetsgarantin skrivs in i stadens riktlinjer "Vuxna med missbruks-/beroendeproblematik. Utredning, dokumentation och insatser enligt socialtjänstlagen" (KF 2011-10-17). Då kvalitetsgaranti kommer hållas levande och handläggare blir påmind regelbundet.

### **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att tillstyrka det remitterade förslaget.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 9 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har tagit del av förslaget om kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblematik.

Förvaltningens är positiv till förslaget och anser att det är viktigt att den som söker hjälp får ett bra bemötande och tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid. Förvaltningen anser, att missbruks-/beroendevården i Spånga – Tensta, redan idag lever upp till flera av de föreslagna kvalitetsgarantierna. En förutsättning för att hålla de föreslagna tidsgränserna är dock att den som söker hjälp kommer på inbokade tider och deltar aktivt i utredningsarbetet. I många fall krävs omfattande motivationsarbete för att förmå personer att ta emot nödvändig vård och stöd, vilket innebär att det kan vara svårt att klara garantins tidsgränser om personen har vacklande motivation och komplex problematik.

Förvaltningen anser också att det är av vikt, att som i Malmö, införa en för staden enhetlig avvikelserapportering för att kunna följa upp kvalitetsgarantins olika delar.

### **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att låta tjänsteutlåtandet utgöra svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Erik Malm m.fl. (MP), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av Gunnar Ågren (V), *bilaga 1*.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 3 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Som ovan nämnts har Södermalms stadsdelsförvaltning sedan några år tillbaka en form av vårdgaranti när det gäller missbruk. När en person ansöker om vård och behandling genom mottagningsenheten ska denna få en första kontakt samma dag och ett första besök inom tre dagar. Under detta första möte ska mottagningen inventera personens motivation och tilltro till sin förmåga att förändra sig genom ett MI-samtal<sup>2</sup>. Screening<sup>3</sup> med hjälp av AUDIT<sup>4</sup> eller DUDIT<sup>5</sup>, (metoder för att tidigt upptäcka risk-

---

<sup>2</sup> MI= Motiverande samtal

<sup>3</sup> Screening är ett begrepp inom medicinen. Undersökningar av individer med syfte att hitta sjukdom, i det här fallet missbruk, så tidigt som möjligt d v s innan personen uppvisar symtom.



beteenden), genomförs efter behov. Därefter bokas en tid för ASI-intervju och utredning inleds. En vecka efter ASI-intervjun bokas ett återkopplingsmöte med den nye handläggaren inom enheten för vuxna. Vid bedömning om öppenvård skickas remiss till den gemensamma lokala beroendemottagningen Södermalms öppenvårdsenhet. Bedömningen i utredningen ska baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens, brukarens önskemål och situation/ omständigheter. Samtliga behandlingsinsatser inkluderar eftervård. Inom fem veckor från första kontakt genomförs ett trepartsmöte inom Södermalms öppenvårdsenhet där en genomförandeplan upprättas. Därefter påbörjas behandling.

Förvaltningen har goda erfarenheter av sin vård/kvalitetsgaranti när det gäller det inledande skedet. I de fall garantin inte har gått att hålla i det fortsatta arbetet har det varit kopplat till klientens vacklande motivation. Förvaltningen är positiv till en stadsgemensam kvalitetsgaranti för hela staden och ställer sig bakom det aktuella förslaget med två undantag. I förslaget anges att ”ett första samtal med utredande socialsekreterare” ska ske *inom en vecka* och att ”genomförd utredning och planering för insatser” ska ske *inom två månader*. Enligt förvaltningen är det i båda fallen för lång tid med tanke på målgruppens problematik och motivation. Förvaltningen föreslår en gräns vid *tre dagar* i det första fallet. I missbruksutredningen (SOU<sup>6</sup>2011:6) ledd av Gerhard Larsson och som nu är ute på remiss, föreslås en gräns vid *30 dagar* i det senare fallet. Enligt förvaltningen är det ett bättre alternativ.

## **Östermalms stadsdelsnämnd**

**Östermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 9 februari 2012 att godkänna och överlämna detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Stefan Nilsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av ledamöterna Birgit Marklund Beijer m.fl. (S) och Berit Bornecrantz Dias (V), *bilaga 1*.

**Östermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 5 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

---

<sup>4</sup> AUDIT : Alcohol Use Disorder Identification Test

<sup>5</sup> DUDIT : Drug Use Disorder Identification Test

<sup>6</sup> Statens offentliga utredningar

Förvaltningen anser, liksom Socialtjänstförvaltningen, att den som söker hjälp för missbruks- eller beroendeproblematik får tillgång till utredning, bedömning och insats inom rimlig tid och förvaltningen anser därför att kvalitetsgarantin bör inrättas. Dock menar förvaltningen att ett första samtal med en socialsekreterare bör ske inom *sju arbetsdagar* och inte inom en vecka såsom föreslås i garantin då en vecka ibland innehåller flera röda dagar.

## RESERVATIONER M.M.

### **Socialnämnden**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Roger Mogert m.fl. (S), ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) och ledamoten Inger Stark (V) enligt följande.

1. Socialnämnden beslutar att i huvudsak godkänna tjänsteutlåtandet.
2. Socialnämnden beslutar att i kvalitetsgarantin lägga till att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden.
3. Socialnämnden beslutar att för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar.
4. Socialnämnden anför följande.

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik.

Om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser.

Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter att en person sökt hjälp verkar rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en lång tid, även då motivation finns, och därför föreslår vi att staden skriver in i vårdgarantin att ”alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden”, som i Malmö stads vårdgaranti. Även om erbjudandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Anna König Jerlmyr m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD) enligt följande.

Det är viktigt att vi fortsätter att utveckla nya instrument som stärker en god kvalitet. Den vård och behandling som staden tillhandahåller ska bygga på evidensbaserade metoder, vilket är en förutsättning för att systematiskt hjälpa människor ut ur ett missbruk.

Som ett led i att intensifiera kampen mot missbruk av droger är det viktigt att stärka individens ställning. Därför införs nu en kvalitetsgaranti vilken riktar sig till vuxna som söker vård och behandling.

I och med kvalitetsgarantin blir stadens målsättning tydlig. Den som söker hjälp för sitt missbruk ska få kontakt med socialtjänsten redan samma dag. Inom en vecka ska

ett första samtal ha ägt rum. Inom två månader ska en utredning vara klar och därmed också planeringen för kommande insatser.

Gerhard Larsson angav i missbruksutredningen (SOU2011:6) att den rekommenderade tiden innan en behandling ska påbörjas inte får överstiga 30 dagar. Vi anser att Stockholms stad ska fortsätta arbetet med tidiga insatser och verka för att utredningens förslag till garantitider uppnås.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Anders Löwdin m.fl. (S) enligt följande.

Att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens utlåtande i ärendet och instämmer i huvudsak i detta samt anför därutöver:

Nämnden hänvisar till den reservation som socialdemokraterna, miljöpartiet och vänsterpartiet lämnade vid ärendets behandling i socialnämnden den 24 november 2011.

Vi vill särskilt peka på yrkandena att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden samt att unga vuxna ska garanteras ett första samtal inom tre dagar.

*Reservation* gjordes av Lillemor Samuelsson (V) enligt följande.

1. Nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag till yttrande.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Socialtjänstlagen stadgar att socialnämnden ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma från missbruket. I princip bör lagens skrivningar vara tillräckliga om de kompletteras med preciseringar i riktlinjer om maximala vänte- och handläggningstider. Riktlinjerna bör givetvis gälla både socialtjänsten och de öppna mottagningarna som finns. I verkligheten sätter snäva budgetramar upp hinder för att lagens intentioner ska uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin är därför en ökad budget.

När insatser styrs av en snål budget blir missbruksarbetet akutstyr istället för långsiktigt. Staden riskerar att lura stockholmare med missbruksproblem att de ska få kvalificerad vård, om kvalitetsgarantin inte backas upp med pengar för att också genomföra stödprogrammet. Om de utfästelser som anges i den föreslagna kvalitetsgarantin inte ska stanna vid vackra ord och en plan på papperet måste mer resurser ges till missbruksvården.

Förvaltningens svar visar att det är rimligt med föreslagna tidsramar för kontakt med socialtjänsten och första samtal med utredande socialsekreterare. Dessa tidsramar är viktiga för att säkerställa ett snabbt stöd.

Vi instämmer med förvaltningens synpunkter när det gäller tidsramen två månader för genomförd utredning och planering för insats. Detta är en för många personer med beroendeproblematik svår process, som måste få ta nödvändig tid i anspråk för att

skapa förutsättningar för ett gott resultat. Att inbegripa motiverande samtal i utredningsarbetet ser vi som mycket positivt.

## **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av ordföranden Rosa Lundmark (V), ledamöterna Magnus Dannqvist m.fl. (S), ledamoten Åsa Öckerman m.fl. (MP) enligt följande.

1. Nämnden beslutar delvis enligt förvaltningens förslag till yttrande.
2. Resurser tillförs missbruksvården för att klara tidsgränserna
3. Därutöver vill vi framföra följande.

När en missbrukare söker hjälp är ofta motivationen ”negativ” och skör. Han eller hon mår rejält dåligt, men har kanske inte en preciserad önskan om ett annat och bättre liv. Helst kanske han eller hon vill fortsätta missbruka med förhoppningen om att må bra av det. Ibland är ”önskan” om hjälp bara ett försök att manipulera socialtjänsten. För att nå framgång är det viktigt att snabbt få till ett första samtal. En terapeutisk tumregel är att man har 24 timmar på sig. Sedan falnar motivationen och de psykologiska försvararen träder in. Efter det första samtalet behöver man ”hänga på”. Ett andra samtal erbjuds senast inom 48 timmar efter den första. En missbruksvård som gör detta möjligt visar att vi både kan och vill stötta missbrukaren och för att bygga upp en relation. Unga mellan 18 och 25 år bör kunna få kontakt ännu snabbare. Med detta arbetssätt får vi en klient- och behovscentrerad verksamhet. Det kräver dock mer resurser.

När insatser styrs av en snål budget blir missbruksarbetet akutstyrt istället för långsiktigt. Staden riskerar att lura stockholmarna med missbruksproblem att de ska få kvalificerad vård, om löften om snabbare kontakt och besökstider inte backas upp med pengar för att genomföra stödprogrammet.

Socialtjänstlagen stadgar att socialnämnden ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma från missbruket. I princip bör det inte behövas några kvalitetsgarantier utan lagens skrivningar bör vara tillräckliga om de kompletteras med preciseringar i riktlinjer om maximala väntee- och handläggningstider. Riktlinjerna bör givetvis gälla både socialtjänsten och de öppna mottagningarna som finns. I verkligheten sätter snäva budgetramar upp hinder för att lagens intentioner ska uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin är därför en ökad budget. Inte sedan 2003 då den rödgröna majoriteten styrde har individ- och familjeomsorgen i stadsdelsnämnderna fått ett rejält budgetpåslag, då budgeten utökades med 92,5 mnkr.

Allt mer av missbruksbudgeten går idag till att betala boende, eftersom så många missbrukare som har kontakt med socialtjänsten är hemlösa. De har ofta så grava problem att det krävs stora insatser och långsiktiga vårdkedjor för att bryta missbruksli-

vet. Dessutom finns ett stort dolt missbruk, som kräver ett uppsökande arbete långt utöver det som finns resurser till idag.

Förvaltningens svar visar också att det är orealistiskt inom tilldelad budget att ta kontakt samma dag. Vi delar också uppfattningen att alla sökande ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden som Malmö kommun erbjuder.

## **Farsta stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (S) och Sebastian Sandström m.fl. (MP) enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens utlåtande i ärendet och instämmer i huvudsak i detta samt anför därutöver

Nämnden hänvisar till den reservation som socialdemokraterna, miljöpartiet och vänsterpartiet lämnade vid ärendets behandling i socialnämnden den 24 november 2011.

Vi vill särskilt peka på yrkandena att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden samt att unga vuxna ska garanteras ett första samtal inom tre dagar.

*Reservation* anfördes av Thereza Nordlund (V) enligt följande.

1. Nämnden beslutar delvis enligt förvaltningens förslag till yttrande.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Socialtjänstlagen stadgar att socialnämnden ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma från missbruket. I princip bör lagens skrivningar vara tillräckliga om de kompletteras med preciseringar i riktlinjer om maximala vänte- och handläggningstider. Riktlinjerna bör givetvis gälla både socialtjänsten och de öppna mottagningarna som finns. I verkligheten sätter snäva budgetramar upp hinder för att lagens intentioner ska uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin är därför en ökad budget.

När insatser styrs av en snål budget blir missbruksarbetet akutstyrkt istället för långsiktigt. Staden riskerar att lura stockholmare med missbruksproblem att de ska få kvalificerad vård, om kvalitetsgarantin inte backas upp med pengar för att också genomföra stödprogrammet.

Allt mer av missbruksbudgeten går idag till att betala boende, eftersom så många missbrukare som har kontakt med socialtjänsten är hemlösa. De har ofta så grava problem att det krävs stora insatser och långsiktiga vårdkedjor för att bryta missbrukslivet. Dessutom finns ett stort dolt missbruk, som kräver ett uppsökande arbete långt utöver det som finns resurser till idag.

Om de utfästelser som anges i den föreslagna kvalitetsgarantin inte ska stanna vid vackra ord och en plan på papperet måste mer resurser ges till missbruksvården. Inte sedan 2003 då den rödgröna majoriteten styrde har individ- och familjeomsorgen i stadsdelsnämnderna fått ett rejält budgetpåslag, då budgeten utökades med 92,5 mnkr.

Förvaltningens svar visar också att det är orealistiskt inom tilldelad budget att ta kontakt samma dag. För att klara tidsgränsen krävs mer resurser, om inte missbruksarbetet ska bli helt akutstyrt. Dessutom bör unga vuxna mellan 18 och 25 år kunna få ett personligt samtal redan inom två till tre dagar. Vi delar också förvaltningens uppfattning att alla sökande ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden som Malmö kommun erbjuder.

### **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Eva Fagerhem m.fl. (S), ledamöterna Johan Faxér m.fl. (MP) och Carita Stenbacka Tenezakis (V) enligt följande.

Att överlämna förvaltningens utlåtande i ärendet samt att därutöver anföras följande.

Vi hänvisar till den reservation som Socialdemokraterna, Miljöpartiet och Vänsterpartiet lämnade vid ärendets behandling i socialnämnden den 24 november 2011 där man säger följande:

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik. Om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser. Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter att en person sökt hjälp verkar rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en lång tid, även då motivationen finns, och därför föreslår vi att staden skriver in i vårdgarantin att 'alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden', som i Malmö stads vårdgaranti. Även om erbjudandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.

### **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordförande Leif Larsson (V), ledamot Bengt Roxne m.fl. (S) och ledamot Lars Jakobsson m.fl. (MP) enligt följande.

Vi hänvisar till (S+MP+V):s reservationstext i Socialnämndens protokoll den 24 november 2011, § 12.

## Kungsholmens stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av Catarina Agrell m.fl. (S) enligt följande.

1. Att i huvudsak godkänna förvaltningens förslag
2. Att i kvalitetsgarantin lägga till att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden
3. Att för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar

För att en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser.

*Reservation* anfördes av Reijo Kittilä (V) enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen och framför därutöver följande:

Socialtjänstlagen stadgar att socialnämnden ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma från missbruket. I princip bör lagens skrivningar vara tillräckliga om de kompletteras med preciseringar i riktlinjer om maximala vänte- och handläggningstider.

I verkligheten sätter snäva budgetramar ofta upp hinder för att lagens intentioner ska uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin kräver därför en ökad budget jämfört med dagens. När insatserna styrs av en snål budget blir missbruksarbetet akutstyrt istället för långsiktigt. Kvalitetsgarantin måste backas upp med pengar för att möjliggöra stödinsatserna.

Allt större del av missbruksbudgeten går idag till att betala för boende, eftersom så många missbrukare som har kontakt med socialtjänsten är hemlösa. De har ofta så grava problem att det krävs stora insatser och långsiktiga vårdkedjor för att bryta missbrukslivet.

Den föreslagna garantin kan med tillräckliga resurser fungera väl i de fall missbrukaren är motiverad till att bli av med sitt missbruk. En väldigt stor del av missbrukarna är dock inte det, behovet av motivations- och uppsökande arbete är stort. Samarbetet med landstingets psykiatri måste fungera väl eftersom många har dubbeldiagnoser.

Ofta måste det första motivationsarbetet göras någon annanstans än i själva missbruksgrupperna, t.ex. inom försörjningsstödsenheten. Det är ytterst viktigt att även försörjningsstödet har tillräckliga resurser för att kunna ägna tid åt motiverande arbete av de missbrukare som är i behov av ekonomiskt bistånd men som ännu inte erkänner sitt missbruk eller inser behovet av stöd för att bli av med det.

Unga vuxna mellan 18 och 25 år ska kunna få ett personligt samtal redan inom två till tre dagar. Samtliga ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden i likhet med det stöd Malmö kommun erbjuder.



## Norrmalms stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av ledamoten Nicke Grundberg m.fl. (MP) enligt följande.

Stadsdelsnämnden skulle ha beslutat att:

1. Delvis bifalla förvaltningens tjänsteutlåtande, men tillfoga följande
2. alla klienter bör erbjudas stödsamtal under utredningstiden
3. för unga vuxna skall ett första samtal garanteras inom tre dagar
4. det vore önskvärt att kvalitetsgarantin i praktiken omfattande även andra boendeformer än alkohol och narkotika, främst spelmissbruk.
5. Därutöver anför följande

Detta är ett utmärkt, men inte tillräckligt förslag. Beslut att söka vård för sitt missbruk är en färskvara. Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs som berättigar dem som söker vård och behandling en snabb kontakt och handläggning. Detta måste naturligtvis förenas med tillräckliga resurser. Att garantera kontakt, samtal och utredning inom de givna tiderna verkar rimligt. Dock kan två månader fortfarande upplevas som lång tid att vänta och upprätthålla motivationen ensam. Därför föreslår vi att vårdgarantin även ska inkludera erbjudande om stödsamtal under utredningstiden.

Även om vårdgarantin i HSL (Hälso- och sjukvårdslagen) i nuvarande form enbart omfattar missbruk av alkohol och narkotika, anser vi att andra tvångsmässiga självdestruktiva beteenden bör inkluderas i kvalitetsgarantin om rätt till utredning, då dessa kan ha fullt jämförbara sociala medicinska och ekonomiska konsekvenser. Om den vårdsökandes beroendeproblematik och livssituation sedan inte skulle visa sig tillräckligt allvarliga för att motivera vård eller behandling är detta något som ändå framkommer i utredningen. Särskilt spelberoende anser vi ha konsekvenser med potential att både ödelägga den enskildes liv för lång tid och att orsaka samhället omfattande kostnader.

*Reservation* anfördes av ledamoten Hans Enroth (V) enligt följande.

Stadsdelsnämnden skulle ha beslutat:

1. delvis enligt förvaltningens förslag till yttrande
2. därutöver anför följande:

Socialtjänstlagen stadgar att socialnämnden skall sörja för att den enskilde missbrukaren får den vård och hjälp som hon eller han behöver för att komma ifrån sitt missbruk. I princip borde lagens skrivningar vara tillräckliga om de kompletterades med preciseringar i riktlinjer om maximala vänt- och handläggningstider. Riktlinjerna ska givetvis gälla både Socialtjänsten och de öppna mottagningarna.

I verkligheten sätter snäva budgetramar hinder för att SoL:s intentioner ska uppnås. Den verkliga kvalitetsgarantin är därför en ökad budget. När insatser styrs av snål budget blir missbruksarbetet akutstyrt istället för långsiktigt.

Missbrukaren kommer att bibringar uppfattningen att de skall få kvalificerad vård, om inte kvalitetsgarantin backas upp av mer pengar för att genomföra olika behandlingsinsatser.

### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av ledamoten Jakob Dencker m.fl. (MP) och ledamoten Anki Erdmann (V) enligt följande.

Att i huvudsak godta förvaltningens förslag  
Att därutöver anföras

Socialförvaltningens förslag angående kvalitetsgaranti för vuxna med missbruks-/beroendeproblem är bra.

Det är mycket bra att man inför en kvalitetsgaranti för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik.

Vi anser att man i kvalitetsgarantin ska lägga till att alla klienter ska erbjudas stöd-samtal under utredningstiden, bland annat för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar.

Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter att en person sökt hjälp verkar rimligt. Man kan dock peka på att två månader ändå kan upplevas som en lång tid, även då motivation finns, och därför föreslår miljöpartiet att staden skriver in i vårdgarantin att ”alla klienter ska erbjudas stöd-samtal under utredningstiden”.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet än mer känsligt och viktigt. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, dvs. två eller tre dagar ska gå.

Dessutom; om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser.

### **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Annika Johansson m.fl. (S) och ledamoten Tina Kratz (V) enligt följande.

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik.

Vi instämmer i förvaltningens uppfattning att detta kan komma att kräva mer personal. Kvalitetsgarantin innehåller bra ambitioner men kommer bli svår att genomföra då Stockholms socialarbetare i många stadsdelar går på knäna med många ärenden per socialsekreterare. Därför bör även de ekonomiska medel som krävs för att hålla garantin komma stadsdelarna till godo så snart den börjar gälla.

Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomförda inom två månader efter att en person sökt hjälp är rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en lång tid och därför vill vi tillägga att alla klienter bör erbjudas stödsamtal under utredningstiden. Även om erbjudandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.

### **Skärholmens stadsdelsnämnd**

*Särskilt uttalande* gjordes av Miljöpartiet med stöd av en enig nämnd enligt följande.

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruk- eller beroendeproblematik. Och vi stödjer förvaltningens förslag att ett stöd skulle ingå i kvalitetsgaranti under utredningstiden. Det kan till exempel vara stödsamtal för att upprätthålla motivationen till drogfrihet och göra så att alla berörda orkar ta emot nödvändig vård och stöd. Det kan i nuläget vara svårt att klara garantins tidsgränser om personen har osäkert motivation och komplex problematik. Vi anser att avvikelserapportering för att kunna följa upp kvalitetsgarantins olika delar behövs.

Om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser. Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter en person sökt hjälp verkar rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en långtid, även då motivation finns, och därför föreslår vi att i vårdgaranti erbjuder alla klienter stödsamtal under utredningstiden, som i Malmö stads vårdgaranti. När det gäller unga vuxna (18- 25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna group bör garantera ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom 2-3 dagar.

### **Södermalms stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Erik Malm m.fl. (MP) enligt följande.

Att tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen

Att därtill tydliggöra vikten av att utredning och påbörjande av insats inte ska

överskrida 30 dagar.

Att tillägga att stödsamtal ska erbjudas medan utredning pågår

Det är bra med en kvalitetsgaranti, men socialnämndens garanti för personer med missbruks- och beroendeproblematik är i själva verket en garanti som riktar sig inåt stadens samlade förvaltning. Ett sätt att söka säkerställa att utredningarna görs någorlunda skyndsamt och att det ska göras professionellt skulle man kunna säga. Men är det inte bedrövligt att inte ha högre ambitioner än så? Det som står i garantin är i själva verket några punkter som kan ses som självklarheter för att följa socialtjänst- och förvaltningslagen.

En enskild person med missbruksproblem kan knappast känna sig särskilt styrkt av garantin. I synnerhet eftersom det inte står något om rätt till insatser. Det finns snarare en risk att staden med garantin vill dämpa de förväntningar en enskild har på socialtjänsten. Vi instämmer med de invändningar Södermalms stadsdelsförvaltning lyfter när man föreslår att ett första möte ska ske inom tre dagar. Vi vill därtill särskilt trycka på den skillnad som ligger i att tiden för utredning och *påbörjande* av insats inte ska överskrida 30 dagar, vilket stadsdelsförvaltningen föreslår till skillnad mot socialnämnden som enbart talar om utredning och *planering* för insatser inom två månader.

Denna skillnad framgår, men inte helt tydligt i sammanfattningen, men inte alls under förvaltningens synpunkter och förslag, vilket vi anser särskilt behöver lyftas för tydlighetens skull. Det är en viktig skillnad.

Vi anser också att stödsamtal ska erbjudas medan utredning pågår.

*Reservation* anfördes av Gunnar Ågren (V) enligt följande.

1. i huvudsak godkänna tjänsteutlåtandet
2. i kvalitetsgarantin lägga till att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden
3. för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar
4. och anföra följande:

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik.

Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter att en person sökt hjälp verkar rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en lång tid, även då motivation finns, och därför föreslår Miljöpartiet att staden skriver in i vårdgarantin att ”alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden”, som i Malmö stads vårdgaranti. Även om erbjudandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.

## **Östermalms stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Stefan Nilsson m.fl. (MP) enligt följande.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta

- att** delvis godkänna förvaltningens förslag som svar på remissen,
- att** föreslå att det i kvalitetsgarantin läggs till att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden,
- att** för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar, samt
- att** därutöver anföra följande

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik. Om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser.

Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter att en person sökt hjälp verkar rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en lång tid, även då motivation finns, och därför föreslår vi att staden skriver in i vårdgarantin att ”alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden”, som i Malmö stads vårdgaranti. Även om erbjudandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.

*Reservation* anfördes av ledamöterna Birgit Marklund Beijer m.fl. (S) och Berit Bornecrantz Dias (V) enligt följande.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta

- att** delvis godkänna förvaltningens förslag som svar på remissen,
- att** föreslå att det i kvalitetsgarantin läggs till att alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden,
- att** för unga vuxna ska ett första samtal garanteras inom tre dagar, samt
- att** därutöver anföra följande

Det är mycket bra att en kvalitetsgaranti införs för dem som söker vård och behandling för missbruks- eller beroendeproblematik. Om en kvalitetsgaranti ska fungera måste den förenas med tillräckliga resurser.

Att garantera att utredning och planering för insatser ska vara genomfört inom två månader efter att en person sökt hjälp verkar rimligt. Två månader kan ändå upplevas som en lång tid, även då motivation finns, och därför föreslår vi att staden skriver in i vårdgarantin att ”alla klienter ska erbjudas stödsamtal under utredningstiden”, som i Malmö stads vårdgaranti. Även om erbjudandet inte antas av alla som är under utredning så vore det bra om alla fick en möjlighet till stödsamtal medan utredningen pågår.

När det gäller unga vuxna (18-25 år) blir tidsperspektivet ännu viktigare. Denna grupp bör garanteras ett första samtal med utredande socialsekreterare inom kortare tid än en vecka, förslagsvis inom två till tre dagar.