

Bilaga 1

Erfarenheter av kundval i kommunal familjerådgivning

Den kommunala familjerådgivningen är organiserad på olika sätt i landet. Drygt 30 kommuner hade egen familjerådgivning medan flertalet samverkar kring en gemensam familjerådgivning eller har tecknat avtal med andra entreprenörer. Kundvalssystem infördes i Danderyd år 2002, i Nacka 2005, Solna och Sollentuna 2006 och i Täby 2007. Andra kommuner i Stockholms län såsom Ekerö, Sigtuna, Sundbyberg, Upplands Väsby och Värmdö har upphandlat familjerådgivning genom privat utförare. Järfälla kommun har sedan 2005 en familjerådgivning i kommunal regi med prestationsbudgetering.

Nacka kundval

Nacka kommun införde 2005-01-01 kundval inom familjerådgivningen och beslutade om auktorisation av 14 företag/anordnare. Under 2005 besökte 410 familjer familjerådgivning och antalet betalda timmar var 1 842 dvs. i genomsnitt ca 3 besök per familj med 90 minuter per besök. Första året efter införandet av kundvalssystemet sjönk den genomsnittliga rådgivningstiden. Budgeten lämnade ett överskott om nästan 30 % (från budgeterade 1,4 mnkr till förbrukade 1,0 mnkr). Hälften av utförarna är 1-2 persons företag. Tre av utförarna har mer än 50 % av klienterna. Under året hoppade en utförare av p.g.a. för få uppdrag. Inga nya företag visade intresse för auktorisation. Ca hälften av Nackas utförare är auktoriserade av "Familjerådgivarnas yrkesförening, KFR". (Se avsnitt nedan.)

KFR uppvaktade år 2005 Nacka kommun med en skrivelse där man uttryckte oro för rådgivarnas kompetens eftersom det är stor skillnad mellan de krav som Nacka ställer och de krav KFR tillämpar för auktorisation.

Ersättningen till anordnarna är 675 kronor/timme eller 1 350 kronor per besök minus egenavgiften som är 260 kronor/besök. I ersättningen till utförarna ingår ersättning för 30 minuters administration per besök, dvs. 90 minuter konsultation + 30 minuter administration.

Ca ¾ av klienterna fick besökstid inom en vecka. Tolk används ytterst sällan.

Kvaliteten följs upp med brukarenkäter. Under 2005 är man osäker om hur stort bortfallet egentligen blev – mellan 40 och 70 %. Nästan samtliga som svarat är nöjda och kan rekommendera sin familjerådgivare till andra samt tycker att rådgivningen lett till någon förändring i relationen. I kundenkäten säger drygt 1/3 att det inte är viktigt att kunna välja.

I sin utvärdering efter ett år säger Nacka att det varit svårt att åstadkomma reellt kundval trots att det fanns många utförare. För reella val behövs omfattande information om utförarna samt spridning i utförarnas kompetenser och erfarenheter. Nackas auktoriserade utförare har liknande utbildning och erfarenhet och i kundenkäten var en dominerande kommentar att det "är svårt att veta vad man väljer emellan".

Nacka kommun kan inte säkerställa att klienterna får familjerådgivning och inte exempelvis psykoterapi. Utföraren redovisar klienten som ett löpnummer och uppger antalet

konsultationstimmar. En gång i månaden skickas dessa uppgifter till kommunen som betalar utföraren.

Nacka kan heller inte säkerställa att de debiterade konsultationstimmar är utförda, avser boende i Nacka och heller inte att klienter inte går runt till flera utförare när det maximerade antalet konsultationstimmar är förbrukade hos den första utföraren. Vidare kan man inte säkerställa att konsultationer ges efter behov och inte efter för utföraren "lättköpta" samtal. Man kan heller inte säkerställa att det är familjer/par som går i rådgivningen och inte ensamstående.

Nacka har inga indikationer på något missbruk i den riktningen men har heller inga system för kontroll och uppföljning.

Danderyd kundval

Danderyd var först ute på plan och införde kundval i familjerådgivningen år 2002 och har utfärdat auktorisation till 7 utförare. Inför införandet av kundval preciserade kommunen kriterier för auktorisation. Kommunens egen familjerådgivning är kvar som åttonde utförare. Ungefär hälften av kunderna vänder sig till kommunens egen familjerådgivning och den andra hälften till de 7 privata utförarna. I jämförelse med Stockholm är volymen familjerådgivning i Danderyd mycket liten. Danderyds kommun har 30 000 invånare. Antal ärenden i familjerådgivningen har under de senaste åren rört sig kring totalt ca 150 ärenden med ungefär lika många ärenden i kommunens egen regi som inom den privata delen av kundvalssystemet.

Vid första inbokning av ett ärende anmäler den auktoriserade utföraren inbokningen och begär uppdragsbekräftelse för att inleda rådgivningen. På blanketten anmäler man också att man säkerställt att den sökande familjen är bosatt i Danderyds kommun. Kommunen svarar med en undertecknad uppdragsbekräftelse där man åtar sig betalningsansvaret för 5 besök á 2 timmar eller ett lägre antal om ärendet så fordrar. Om ytterligare besök behövs skall detta godkännas av kommunen. En maximigräns på 8-10 besök finns angiven. Kommunen betalar utförarna 1 350 kronor per besök minus egenavgiften som är 250 kronor/besök.

Antalet ärenden i Danderyd har varit stabilt över tiden och budgeten har kunnat hållas. Budgeten bygger på SoS:s norm för beräknat antal konsultationer per invånare.

Liksom i Nacka bygger verksamheten på förtroende. Kommunen kan inte säkerställa att de debiterade konsultationstimmarna är utförda, att klienterna är Danderydsbor, att det är rätt målgrupp som fått rådgivning etc. Kundvalet uppmuntrar val av annan utförare om man inte är nöjd. Det innebär också att det stipulerade max antalet samtal kan överskridas. Man vet att antalet familjer som "vandrar runt" bland de olika utförarna har ökat. Kommunen ser än så länge inte detta som ett problem.

Danderyds kommun har utarbetat en statistikblankett som utföraren skall fylla i under första besöket för varje besökare/ärende. Denna ligger till underlag för statistiken till SoS och har hittills lämnats direkt från varje utförare. SoS har begärt att få kommunens uppgifter på ett samlat sätt och från och med 2006 kommer Danderyds kommun att sammanställa statistiken och skicka den till SoS.

En svårighet som Danderyd stött på är att man inte har några former att bli av med en utförare om man inte är nöjd med denna. Auktorisationen är inte tidsbunden. Man kan auktorisera nya men inte få bort de gamla som systemet nu är konstruerat.

En annan svårighet som Danderyd påtalar är att man inte lyckats kvalitetssäkra verksamheten. Rutinen att besökare skall fylla i bedömningsenkäter som via utförarna skickas till kommunen fungerar inte.

Enligt nuvarande erfarenheter anser man att kriterielistan för auktorisation borde kompletteras med att man har såväl manliga som kvinnliga rådgivare på de auktoriserade företagen.

Kommentar

Varken Nacka och Danderyd har haft någon kostnadsökning efter övergången till kundval. Det bör dock observeras att utgångsläget är annorlunda än för Stockholm i bemärkelsen att man i dessa kommuner inte hade någon kö vid övergången.

Familjerådgivarnas yrkesförening, KFR

Föreningen Sveriges Kommunala Familjerådgivare, KFR, är en intresseförening för alla som på kommunal nivå bedriver familjerådgivning i Sverige.

Grundkraven för familjerådgivare är socionomexamen med vidareutbildning samt flerårig erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete. Lämpliga vidareutbildningar kan vara grundläggande psykoterapiutbildning, familjeterapiutbildning eller Socialhögskolans vidareutbildning i psykosocialt arbete.

I Sverige finns det ingen legitimeringsgrundande parterapiutbildning och KFR fyller delvis denna lucka genom att utfärda auktorisation av familjerådgivare. En familjerådgivare ska ha grundutbildningen socionom eller motsvarande. Därtill är kraven för auktorisation följande:

- medlemskap i KFR i minst 4 år
- arbetat som familjerådgivare under minst fem år med minst 75 % tjänstgöringsgrad
- relevant vidareutbildning om minst 30 poäng
- egenterapi 50 timmar eller gruppterapi 120 timmar
- handledning inom ramen för familjerådgivning i minst 200 timmar, inklusive 60 timmars individuell introduktionshandledning