



Handläggare: Ida Burlin
Telefon: 08 - 508 09 277

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Förslag till kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem - remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Siw Lideståhl
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från stadsdelsnämnderna med anledning av ett förslag från socialnämnden om kvalitetsgarantier för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem. Socialförvaltningen 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 vara vägledande både för socialtjänsten och för den enskilde. Förvaltningen ställer sig bakom förslaget under förutsättning att några av de föreslagna punkterna i garantin förtydligas.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från stadsdelsnämnderna med anledning av ett förslag från socialnämnden om kvalitetsgarantier för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem.

Ärendet

I budget för 2011 anges att socialnämnden ”bör inrätta en garanti för personer med missbruksproblem liknande den som redan idag finns i Hägersten- Liljeholmen”.

Socialtjänstens ansvar

I 11 kap. 1 § socialtjänstlagen (SoL) framgår 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 om 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.

Lokala vårdgarantier(kvalitetsgarantier) inom socialtjänsten i Stockholms stad

Följande tre stadsdelsförvaltningar har inom ramen för sina respektive vuxnenheters 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 vuxnenhetens 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 (Addiction Severity Index). 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 vuxnenheten.

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 (motiverande intervju). Screening med hjälp av AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test) eller DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test) 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

Vuxnenhetens 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 för 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 söker 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

Vårdgarantier inom landstinget

Den 1 juli 2010 infördes bestämmelser om vårdgaranti i HSL (Hälsa- 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.

Förslag till kvalitetsgarantier

Av socialförvaltningens tjänsteutlåtande framgår 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.

Socialförvaltningens erfarenhet är 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.

Socialförvaltningen 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.

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

Socialförvaltningen menar 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.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig bakom förslaget till kvalitetsgarantier för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem. Arbetssättet som beskrivs påminner i hög grad om det arbete som idag sker på vuxenheten 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 besöks tid 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 besöks tid 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 formuleras 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.

Bilaga

Förslag till kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks-/beroendeproblem.