

 2013-02-03 Dnr SN/2012:120-042

**VERKSAMHETSBERÄTTELSE--**

 **SOCIALFÖRVALTNINGEN**

 **FÖR**

 **SOCIALNÄMNDEN**

 **2012**

**VERKSAMHETSRAPPORTER SAMT UTVÄRDERINGAR**

*Inledning*

Detta dokument är ett komplement till den verksamhetsberättelse för 2012 som socialnämnden överlämnar till kommunstyrelsen. Det är inte heltäckande på något sätt men kan förhoppningsvis ge socialnämnden en fördjupad insikt om det arbete som bedrivits under året. Motsvarande innehåll har tidigare redovisats som en del av verksamhetsberättelsen. Anledningen till att den redovisas separat är att kommunstyrelsen önskar en likartad disposition av verksamhetsberättelsen från samtliga nämnder.

*Rapporter*

I bilaga 1, sid x, finns en redogörelse av verksamheten från varje enhet, familjeresurs-, missbruks-, ekonomi- och mottagnings-, familj- och administrativ enhet.

I familjeresursenhetens redogörelse ingår även resultatet av en enkät som lämnades ut under två månader (oktober och november 2012) till dem som besökte kommunens familjerådgivning liksom till de som staden tecknat avtal med, LOV. Resultatet är som helhet bra. Familjerådgivning är en uppskattad verksamhet. Vid en jämförelse mellan den egna verksamheten och de som staden har avtal med är det viktigt att notera att enkäten är utlämnad vid olika tillfällen. Av totalt utlämnade enkäter har enkäten i den kommunala familjerådgivningen delats ut vid första besöket till 69 % av paren och i den avtalsreglerade verksamheten vid första besöket till 5 % av paren. Om enkäten besvaras efter första samtalet eller t ex efter tredje samtalet påverkar naturligtvis möjligheten för paret att bedöma effekten av resultatet. Till nästa år bör det förtydligas när enkäten skall delas ut. Till kommande år bör också övervägas om redovisningen skall göras för varje leverantör. Det kräver dock ett visst antal ärenden per leverantör för att sekretessen inte ska brytas. Det bör även övervägas om resultaten ska redovisas på stadens hemsida.

I anslutning till redovisningen från familjeenheten redovisas mottagandet av ensamkommande barn. Skälet till att den redovisas som särskild bilaga är att önskemål uttryckts från socialnämnden om att får en mera heltäckande redovisning av arbetet med ensamkommande barn, inte bara för verksamhetsår 2012 utan sett över den period som verksamheten bedrivits.

Som bilaga till familjeenhetens redogörelse har även lagts redovisning av intervjuer med föräldrar och ungdomar till placerade ungdomar.

I bilaga 2, sid 46, redovisas förvaltningens arbete med våld i nära relationer. Skälet till att den redovisas som en särskild bilaga är att arbetet samordnas på en förvaltningsövergripande nivå.

*Utvärderingar*

Synpunkter på socialförvaltningen kan lämnas på en blankett som finns i väntrummet och som också skickas hem till klienter som så önskar. Tre skriftliga synpunkter har inkommit och dessa är kritiska till handläggningen. Återkoppling har gjorts av arbetsledaren. Naturligtvis inkommer synpunkter till förvaltningens tjänstemän på annat sätt, ofta som en del av ett samtal. Blanketten är inte alltid det bästa uppföljningsinstrumentet utan får ses som ett komplement till andra sätt för klienterna att lämna synpunkter.

Vissa insatser målsätts i datasystemet. I bilaga 4, sid 51, redovisas uppföljningen av resultatet av insatserna och av de mål som satts för insatserna. Under 2012 gjordes 94 uppföljningar efter avslutad insats. Uppföljningen görs tillsammans med klienten. I drygt hälften av insatserna blev resultatet gott eller mycket gott. 4 av 5 mål hade fullständig eller delvis måluppfyllelse.

I bilaga 5, sid 53, redovisas resultatet av en enkätundersökning som gjordes under 2 veckor i november 2012. Alla som var på besök eller fick hembesök skulle få enkäten. 70 enkäter har lämnats in. Det är färre än antalet personer som besöktes fick hembesök under perioden. Skälet är framförallt att handläggare missat att lämna ut av olika anledningar. När den lämnats ut vid besök på förvaltningen har svarsfrekvensen varit 100 %. I några fall kan det vara så att utlämnad enkät vid hembesök inte skickats tillbaka. Det ska dock understrykas att denna utvärdering, är validerad på ett mycket bättre sätt än tidigare undersökningar, där enkäter skickades ut och svarsfrekvensen varit låg.

Resultatet är enligt undertecknads bedömning mycket gott.

Leif Söderholm

 **Bilaga 1**

**Familjeresursenheten & Familjerådgivningen**

Enheten består av följande befattningar;

* enhetschef, heltid
* en familjebehandlare, heltid
* tre familjeterapeuter, 2,65 tjänst
* två ungdomspedagoger, heltider

Familjeresursenheten

Under året har ingen personalomsättning skett, ej heller några längre sjukskrivningar.

Det totala antalet nya ärenden/ansökningar som kommit in under året har ökat jämfört med tidigare år. Vi har tagit emot 184 nya ärenden, under 2011 var det 152 nya ärenden och under 2010 var det 158. Antalet förfrågningar från familjeenheten och mottagningsenheten ligger kvar på ungefär samma nivå som tidigare, förfrågningar från missbruksenheten har ökat något, ansökningar från förskola/skola har minskat och ansökningar från föräldrar har ökat väsentligt. Av de totalt 184 ansökningarna resulterade 18 i ingen insats, de allra flesta av dessa kom från familjeenheten och oftast var anledningen att föräldrarna var omotiverade till stöd/förändring eller att insatsen som söktes var för omfattande för att den skulle kunna utföras av öppenvården.

Liksom tidigare år har många ansökningar innehållit önskemål om flera olika insatser, ex både familjestöd och individuellt stöd till en ungdom i familjen. I redovisningen nedan har vi valt att bara räkna med det man sökt för i första hand.

* Föräldrastöd, 87 ansökningar (2011, 77 stycken)
* Familjestöd, 38 ansökningar (2011, 22 stycken)
* Individuellt stöd till ungdomar, 15 ansökningar (2011, 29 stycken)
* Övriga, 44 ansökningar (2011, 24 stycken) tex ”våld i nära relationer”, nätverksledare i nätverksmöten, krisstöd, utredningar av föräldrars omsorgsförmåga, BoF (barnorienterad familjeterapi), bistå socialsekreterare i bedömning av behov, handledning till familjehemsföräldrar.

Ansökningarna till familjeresursenheten ser väldigt olika ut vilket också medför att insatserna varierar, både vad gäller omfattning, metod och innehåll. Under året har 52 ärenden omfattande 1-3 besök/samtal avslutats, 33 stycken efter första samtalet, 8 stycken efter andra samtalet och 11 stycken efter tredje samtalet. Resterande ärenden är dock betydligt mer omfattande i både tid och resurser.

Familjeterapeutiskt arbete

Både antalet ärenden som har sökt och erhållit familjeterapeutiskt stöd och antalet nya ärenden har ökat jämfört med förra året. Detta gäller också för antalet berörda barn. De familjeterapeutiska insatserna ser väldigt olika ut. Nytt för året har varit att hjälpa familjer där det finns ungdomar med missbruk och i nära samarbete med ungdomspedagog arbeta intensivt och över lång tid med familjer där barn inte lyckats ta sig till skolan av egen kraft eller med föräldrars stöd.

Samarbetet mellan familjeterapeuter och ungdomspedagoger har inneburit att nästan alla aktuella ungdomars föräldrar också har en parallell familjeterapeutisk kontakt, vilket betyder både individuellt stöd för ungdomen och föräldrarna såväl som gemensamma samtal för hela familjen.

Våld i nära relationer

Förvaltningens sätt att arbeta med ”våld i nära relationer” har förändrats under året. Två familjeterapeuter (en kvinnlig och en manlig) ingår numer i en större arbetsgrupp med representanter från samtliga enheter och samarbetet mellan familjeterapeuter och handläggare är tätare än tidigare. Ex handläggare och familjeterapeut träffar klienten tillsammans vid första mötet och erbjuder redan då enskilda samtal, kvinnlig terapeut erbjuder kvinnan och manlig terapeut erbjuder mannen. I familjeterapeuternas arbete prioriteras ärenden där det finns barn/ungdomar. Under året har familjeterapeuterna arbetat i 21 ärenden, varav 19 kom via handläggare i familjeenheten och 2 där klienterna själva tog kontakt. I 13 ärenden har både mamman och pappan deltagit i enskilda samtal, i 2 ärenden har endast pappan deltagit och i 6 ärenden har endast mamman deltagit. Av de 21 ärenden som varit aktuella under året är 10 stycken avslutade. Det är totalt 41 barn/ungdomar som varit berörda i dessa ärenden, 29 stycken i åldrarna 0-12 år, 9 stycken i åldrarna 13-15 år och 3 stycken i åldrarna 16-19 år.

Nätverksinriktat arbete

Efter förvaltningens enhetsövergripande nätverksutbildning, som avslutades i mars 2012, gav ledningsgruppen en av familjeterapeuterna i uppdrag att bilda ett nätverkslag. Nätverkslaget består av representanter från alla enheter och syftet är att hela förvaltningen skall utveckla sitt arbete genom att använda sig av nätverksmöten i det direkta klientarbetet. Under året har nätverksledarna från familjeresursenheten hållit i 8 nätverksmöten där både klientens privata och professionella nätverk har medverkat.

Familjebehandlande arbete

Liksom tidigare år har både det totala antalet ärenden och antal nya ärenden ökat. Av de 50 nya ärenden som varit aktuella under året kom ca hälften från familjeenheten. De flesta familjerna hade barn under 12 år (119 stycken) och önskade stöd i föräldrarollen i syfte att förbättra relationen mellan barn och föräldrar och också att minska konflikterna i hemmet. Många föräldrar ansökte själva om stöd efter rekommendation från BUP, elevvårdsteam m.fl. De föräldrar som inte har egna svårigheter (ex psykisk, fysisk ohälsa och/eller socioekonomisk problematik) kan i regel tillgodogöra sig information under samtal och sedan omsätta detta hemma i praktiken. Oftast blir därför insatsen begränsad i omfattning, 3-5 samtal kan leda till stora förbättringar enligt vad föräldrarna själva berättar vid uppföljningar. Metoden går ut på att ge föräldrarna konkreta råd för att sluta tjata och istället uppmuntra barnen mer än tidigare. Föräldrarna får också i hemuppgift att ha lekstunder med sina barn. En utveckling som skett är att familjebehandlaren mer aktivt pratar om föräldrars lik- och olikheter samt deras samarbete som föräldrar. Inte sällan ligger en stor del av problemet i att föräldrarna har olika uppfattningar om hur barnen skall behandlas, vilket blir synligt i samtalen. Många föräldrar har konstaterat att även deras inbördes relation förbättras då de uppnår större enighet i hur de ska hantera barnen. Vid uppföljning är de flesta nöjda med insatsen och uppger att det blivit lugnare hemma med färre konflikter.

En kategori ärenden som ökat i antal under året är så kallade ”hemmasittare”, dvs barn som har stor skolfrånvaro och stannar hemma och ofta spelar dataspel en stor del av dygnet. I dessa ärenden har arbetet gått ut på att tillsammans med föräldrarna formulera vilken struktur som ska gälla hemma och hur den skall upprätthållas.

Efter en snart avslutad utbildning i Barnorienterad familjeterapi (BOF) använder sig familjebehandlaren av metoden i sitt arbete. Metoden går ut på att barn och föräldrar leker i sandlådan enligt en klarlagd struktur, vilket leder till förnyad kunskap om samspelet dem emellan. Samtliga föräldrar som provat att leka i sandlådan har blivit positivt överraskade av vad som går att se och förstå i en kort lekstund tillsammans.

Behandlande ungdomspedagogiskt arbete

Antalet aktuella ungdomspedagogärenden har minskat i jämförelse med tidigare år vilket kan förklaras med att flera av ungdomarna har haft så stora svårigheter och behov att insatserna blivit mer omfattande och tidskrävande än vanligt. Uppdragen har självklart varierat, tex myndighetsbeslut om strukturerade program för enskilda ungdomar – Art (den del i programmet som avser träning i ilskekontroll) eller Vägvalet som är en del i domen ”ungdomstjänst”. I de allra flesta ungdomsärendena är förstås utgångspunkten ett individuellt stöd till ungdomen, så kallat kvalificerat kontaktmannaskap i kombination med familjesamtal/familjearbete. Stödet/uppdraget har varit formulerat på olika sätt t.ex. att fungera som stöd för att skapa goda relationer till sin familj och/eller sina vänner/jämnåriga, stärka självförtroende och självkänsla. Det har handlat om att vara ett stöd i att förbättra familjerelationer samt att minska föräldrars oro av olika slag. Att stötta den unga i att förbättra närvaro i skolan samt att uppmuntra ungdomen till kloka beslut och främja den psykiska hälsan samt att vara ett bollplank inom olika områden såsom; relationer, vänner, familj, riskbruk, alkohol och droger, har också ingått i uppdragen. Fler och fler uppdrag har också handlat om aktivering gällande ungdomar som spenderar mycket tid i hemmet och som har svårigheter att på egen hand göra saker på sin fritid. Den största förändringen i uppdragen under detta år är att det varit mer fokus på familjearbete än tidigare, vilket har inneburit fler föräldrasamtal för att stötta i kommunikation och förhållningssätt till sitt/sina tonårsbarn och mer konkret arbete i familjens hemmiljö. Detta tillsammans med flera intensiva kontakter där man träffar ungdom och/eller familj flera gånger i veckan.

För majoriteten av ungdomar har det handlat om samtal/träff varje vecka i olika omfattning. Ibland ett tillfälle och ibland flera/vecka. Det har också funnits en variation mellan samtal på en timme till träffar på flera timmar såsom halvdag/heldag i samband med specifik aktivitet. Stödet har fördelats tidsmässigt över hela dagen med tidiga morgnar vid arbete hemma i familjer till träffar eftermiddag/kväll då ungdomens skola eller annan dagsysselsättning är avklarad. Flera av ungdomarna har också haft samtal under dagtid vid ex. håltimme i skolan etc. I dessa fall möts ungdomen där han/hon befinner sig, tex nära skolan, för att kunna ha effektiv samtalstid under hela håltimmen eller dylikt.

Det har också funnits en variation mellan enbart samtal och samtal i kombination med aktivitet såsom; fysisk aktivitet ex. träning, dans, promenad men också studiebesök, att träffas på offentlig plats ex. café/restaurang eller att uppsöka verksamheter och platser för jämnåriga utifrån olika intressen samt behov. Att hjälpa till med praktiska saker som behöver göras har också varit aktuellt; såsom inhandla något, besöka arbetsförmedling, vårdcentral, optiker etc.

Mindre uppföljning och utvärdering har gjorts kontinuerligt vid samtal med ungdomarna samt vid familjesamtal. Mer omfattande utvärdering har gjorts i form av uppföljningsmöten tillsammans med ungdom, vårdnadshavare, uppdragsgivare samt andra inblandade från familjeresursenheten.

Sommarjobb för ungdomar

Ungdomspedagog Johanna Eberstein har varit samordnare i arbetsgruppen som också bestått av ungdomspedagog Samo Kuzmic och ungdomssekreterare Kicki Winnerstam.

Planering och uppstart för att organisera sommarjobben för sommaren 2012 startade i december 2011. Utifrån den satta budgeten gick arbetsgruppen igenom allt i detalj. Antal ungdomar, vilka arbetsplatser, arbetstider, ålder, lönesättning, tidsperioder, schemaläggning, regler, viktiga samarbetspartners etc.

Ungdomarna har varit födda mellan 1995 och 1997; alltså de yngsta skulle fylla 15 år innevarande år och de äldsta var 17 år. Arbetstiderna var 6 h/dag med lönenivåer enligt följande:

Född -97: 60 kr/h

Född -96: 70 kr/h

Född -95: 80 kr/h

Då vi hade varit i kontakt med flertalet arbetsplatser som var intresserade inom flera olika arbetsområden bjöd vi in till arbetsplatsledarträff där vi informerade om vad det innebär att ta emot en/flera ungdomar för sommarjobb. Representanterna från de olika arbetsplatserna fick möjlighet att ställa frågor och fylla i kontaktuppgifter samt meddela oss vilka veckor de hade möjlighet att ta emot ungdom/ungdomar.

Ansökningarna från ungdomar strömmade in, både via nätet och via förvaltningen, skolor och fritidsgårdar. 60 procent av våra ansökningar kom från den egna förvaltningen via socialsekreterare samt utifrån de egna kontakter som vi själva har med ungdomar. 20 procent kom från kuratorer på kommunens grundskolor tillsammans med personal på våra fritidsgårdar. De övriga 20 procenten gick att söka via webben för alla ungdomar som var födda inom den beskrivna åldersgruppen boende i Lidingö stad. Ansökningarna hanterades och i april kunde vi kalla 28 ungdomar till intervju.

Utifrån ungdomarnas intressen, önskemål, styrkor/svårigheter matchade vi ihop varje ungdom med en arbetsplats samt ordnade så att det stämde med när en ungdom kunde jobba och när aktuell arbetsplats kunde ta emot.

I juni, så snart skolan slutade, började den första perioden då vi hade ungdomar på sommarjobb. Två veckor i rad; innan midsommar. Den andra perioden var de två sista veckorna innan skolan började igen. I juli hade vi också några ungdomar i sommarjobb utifrån önskemål från ungdomar/arbetsplatser.

De aktuella arbetsplatserna var; två olika caféer/fik, flera förskolor, bilverkstad, flera vaktmästerier på kommunens skolor, kyrkogården, hjälpmedelsteam inom ÄHO, golfklubben, fritidsgård samt snabbmatsrestaurang.

Under de perioder som vi hade ungdomar ute i arbete fanns alltid någon av oss inom arbetsgruppen på plats. Alla ungdomar fick minst ett besök av oss under sin arbetsperiod och flera av ungdomarna fick flera besök. Feedback från både ungdomar och arbetsplatser har varit att det var viktigt att vi fanns tillgängliga för stöd och uppbackning, men också att själva besöket var viktigt och uppskattat.

Samtliga arbetsplatser har i vår utvärdering, som gick ut som ett skriftligt formulär efter avslutad sommarjobbsperiod, sagt att det var positivt för dem att ta emot ungdom/ungdomar och samtliga som har svarat har angett att de gärna tar emot ungdomar flera somrar.

Ungdomarna har i utvärderingen skrivit att det var viktigt och värdefullt för dem att få sommarjobb. Flera anger att deras sommar i övrigt inte innehöll någon aktivitet att se fram emot.

Gruppverksamhet

Komet

Under året har två Kometkurser hållits med sammanlagt 18 deltagande föräldrar. Ledare för kurserna har varit familjebehandlaren och en av familjeterapeuterna. Kurserna pågick i åtta veckor och könsfördelningen var i stort sett jämn. Många söker Komet för de hört av andra (vänner & bekanta) att det varit hjälpsamt. Vid sista kurstillfället besvarar föräldrarna några utvärderingsfrågor. Samtliga föräldrar uppgav att de problem de ville ha hjälp med, nu var något eller mycket bättre. Samtliga skulle också kunna rekommendera andra föräldrar att gå en Kometkurs.

Exempel på kommentarer:

* ”otvunget ledarskap”
* ”fint att få komma till självinsikt och genomföra kursen med min partner”
* ”mycket positiv uppmuntran”
* ”en investering i livskvalitet”
* ”utvecklande och trevlig”

Utbildningar

I november 2011 startade en gemensam Nätverksutbildning för hela socialförvaltningens personal. Utbildningen omfattade fyra heldagar plus en avslutande halvdag i mars 2012.

Under 2012 har förvaltningens samtliga medarbetare genomgått en gemensam utbildning i MI (motiverande samtal).

Enhetens medarbetare har deltagit i föreläsningar med direkt koppling till arbetet, i både FOU nordosts regi och andra anordnare, en gemensam utbildningsdag i hur man använder ”känslokort” i direkt klientarbete.

Familjebehandlaren har gjort termin 2 och 3 i den två-åriga BOF-utbildningen (barnorienterad familjeterapi).

En av ungdomspedagogerna har utbildat sig inom ”kriminalitet som livsstil” (vägvalet) och också gått en utbildning inom medling.

Utåtriktat arbete

Socialförvaltningens medarbetare, som har ungdomar/unga vuxna som sin främsta målgrupp, har under året ”nattvandrat” (inte att förväxla med nattvandrande föräldrar) vid fem olika tillfällen. Insatsen har vid varje tillfälle uppskattats av såväl polis som de ungdomar de mött.

Ungdomspedagogerna har också besökt fritidsgårdarna på Lidingö vid ett flertal tillfällen.

Uppföljning klienttid

Familjeresursenhetens samlade arbetstid skall i första hand användas till klientrelaterat arbete vilket omfattar personliga möten med klienter (inklusive förberedelsetid och eventuell restid vid hembesök), möten med klientfokus/handledning, telefonkonsultation och familjerådgivningens telefontid. Minst 65% av arbetstiden skall användas till klientrelaterat arbete. Mätningen görs en gång per år i oktober månad. Årets resultat blev 67%.

Alla medarbetare har kunnat erbjuda klienter en första samtalstid inom två veckor.

Familjerådgivning i kommunal regi

Det totala antalet par som varit aktuella i både familjerådgivning och samarbetssamtal ligger på ungefär samma nivå som året tidigare. Antalet par i familjerådgivning har fortsatt minska liksom året innan och antalet föräldrar i samarbetssamtal har fortsatt öka. En trolig förklaring till detta är att staden infört kundval i familjerådgivningen under året och medborgarna har alltså fler utförare av familjerådgivning att välja mellan. När det gäller samarbetssamtal mellan separerade föräldrar så är det endast familjerådgivarna i kommunal regi som utför dessa.

Familjerådgivarna har märkt en ökning av par som antingen ej har barn eller har vuxna barn.

Flera komplicerade samarbetssamtalsärenden har inneburit att parterna inte har kunnat vistas i samma rum utan blivit uppdelade i olika rum och/eller vid olika tillfällen. Det har också inneburit ett mer omfattande arbete och under en längre tid.

 Även enskilda föräldrar, där den andra föräldern inte vill eller har möjlighet, tas emot i samarbetssamtal.

Under året har familjerådgivarna tagit emot 8 samarbetssamtalsärenden (omfattande totalt 9 barn) från tingsrätten. Syftet är att erbjuda separerade föräldrar samarbetssamtal för att komma överens om frågor som rör vårdnad, boende och umgänge med gemensamma barn. Sex av ärendena är avslutade under året, i ett av ärendena blev föräldrarna eniga och i övriga fem ärendena var föräldrarna helt oeniga.

I sammanställningen av kundenkäten som vänt sig till alla föräldrar som varit hos familjerådgivarna för samarbetssamtal under oktober månad är det 33 personer som svarat,

17 kvinnor och 16 män. På frågan var de hade fått information om samarbetssamtal svarar 14 personer att de fått den via Lidingö stads hemsida på nätet och 2 personer har blivit rekommenderade av andra föräldrar. Övriga 17 personer svarar; socialtjänst, BUP och att de besökt kommunens familjerådgivning för samarbetssamtal tidigare. 28 personer svarar att de blivit erbjudna tid för ett första samtal inom två veckor, en person svarar att den inte blivit erbjuden tid inom två veckor och två personer svarar ”minns ej”. 32 personer svarar att de är nöjda med väntetiden och en person svarar att den inte är nöjd. Alla 33 personerna svarar att de fått ett respektfullt bemötande. En person kommenterade att det fanns för få tider att välja mellan.

LOV, kundval inom familjerådgivningen

Under året infördes kundval inom familjerådgivningen. Totalt har 12 stycken olika utförare skickat in anbud varav 11 stycken blev godkända och avtal slöts. De flesta utförarna har sina lokaler i innerstaden, framför allt på Södermalm. Utförarnas utseende ser olika ut, från större vårdföretag till små enmansföretag. Vid årets slut så är det 8 av de privata utförarna som har blivit valda av stadens medborgare, antalet familjerådgivningspar per privat utförare varierar från 18 par till som lägst 2 par. Endast tre av utförarna har ej blivit valda under året, varav en är ett större vårdföretag och en är ny utförare med avtal från första december. Totalt antal par som valt privat utförare av familjerådgivning är 58 stycken.

Kundenkäten som vänder sig till par som sökt familjerådgivning är något förändrad detta år med anledning av att den också vänder sig till de par som erhållit familjerådgivning från någon av de externa utförarna av familjerådgivning.

Sammanställning av kundenkäten finns i särskild bilaga.

Årets statistik finns i särskild bilaga i direkt anslutning till denna rapport.

Lisbeth Molander

2013-01-22

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VB bilaga 2012 Familjeresursenheten** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sammanställning av antal ärenden i familjeresursenheten |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Remittent** |  |  |  |  | **2012** | **2011** | **2010** |  |  |  |
| Familjeenhet |  |  |  |  | 84 | 80 | 65 |  |  |  |
| Skola/förskola |  |  |  |  | 11 | 15 | 15 |  |  |  |
| Föräldrar |  |  |  |  |  | 78 | 52 | 60 |  |  |  |
| Mottagningsenhet |  |  |  |  | 1 | 1 | 3 |  |  |  |
| Missbruksenhet |  |  |  |  | 4 | 1 | 6 |  |  |  |
| Övriga |  |  |  |  |  | 7 | 3 | 9 |  |  |  |
| **Totalt antal nya ärenden** |  |  |  | 184 | 152 | 158 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sammanställning av utförda insatser i Familjerådgivningen** |  |  |  |  |  |  |
| Totalt antal par under året (famrådg.&samarbetssamtal) | 238 | 234 | 237 |  |  |  |
| Varav antal nya par |  |  |  |  | 185 | 173 | 170 |  |  |  |
| Antal par i familjerådgivning |  |  |  | 118 | 126 | 150 |  |  |  |
| Antal berörda barn i familjerådgivning\* |  |  | 159 | 235 | 233 |  |  |  |
| Antal familjerådgivningssamtal |  |  |  | 154 | 227 | 240 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Antal par i samarbetssamtal |  |  |  | 120 | 109 | 87 |  |  |  |
| Antal berörda barn i samarbetssamtal\* |  |  | 242 | 241 | 175 |  |  |  |
| Antal berörda barn i avslutade samarbetssamtal\* |  | 223 | 169 |  |  |  |  |
| Antal samarbetssamtal |  |  |  | 251 | 281 | 214 |  |  |  |
| Antal barn i samarbetssamtal, beslutade av tingsrätten |  | 9 |  |  |  |  |  |
| Antal avslutade familjerådgivnings- och samarbetssamtalsärenden | 182 | 193 | 171 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sammanställning av utförda insatser/familjeterapeuter** |  |  |  |  |  |  |
| Totalt antal ärenden under året |  |  |  | 119 | 90 | 106 |  |  |  |
| Varav antal nya ärenden |  |  |  | 82 | 47 | 56 |  |  |  |
| Varav antal avslutade ärenden |  |  |  | 58 | 55 | 58 |  |  |  |
| Totalt antal barn berörda av dessa insatser\* |  |  | 221 | 189 | 224 |  |  |  |
| Varav antal barn i åldrarna 13-20 år |  |  | 88 | 77 | 61 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sammanställning av utförda insatser/familjebehandlare** |  |  |  |  |  |  |
| Totalt antal ärenden under året |  |  |  | 67 | 60 | 54 |  |  |  |
| Varav antal nya ärenden |  |  |  | 50 | 41 | 35 |  |  |  |
| Varav antal avslutade ärenden |  |  |  | 42 | 40 | 35 |  |  |  |
| Totalt antal berörda barn av dessa insatser\* |  |  | 135 | 113 | 114 |  |  |  |
| Varav antal barn i åldrarna 13-20 år |  |  | 16 | 20 | 26 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sammanställning av utförda insatser/ungdomspedagoger** |  |  |  |  |  |  |
| Totalt antal ärenden under året |  |  |  | 39 | 54 | 50 |  |  |  |
| Antal flickor |  |  |  |  | 12 | 22 | 20 |  |  |  |
| Antal pojkar |  |  |  |  | 27 | 32 | 30 |  |  |  |
| Varav antal nya ärenden |  |  |  | 18 | 22 | 26 |  |  |  |
| Varav antal avslutade ärenden |  |  |  | 17 | 27 | 17 |  |  |  |
| Totalt antal barn berörda av dessa insatser\* |  |  | 52 | 60 | 57 |  |  |  |
| Varav antal barn i åldrarna 13-20 år |  |  | 30 | 41 | 37 |  |  |  |
| Antal unga vuxna över 20 år |  |  |  | 8 | 10 | 12 |  |  |  |
| **OBS!** Antal berörda barn….\* betyder att även syskon, "bonusbarn" räknas med i statistiken |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **Sammanställning kundenkät, familjerådgivning 2012** |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   | (7st) |   |   | (1st) |   |   |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |   | **PRIVATA UTFÖRARE:** |  | **KOMMUNALA UTFÖRARE:** |  |
| **1.** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **Antal kvinnor:** |   |   |   |   |   |   |   | 19 |   |   | 14 |   |   |  |
| **Antal män:** |   |   |   |   |   |   |   | 20 |   |   | 16 |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **2. Kände du till att du kunde välja mellan olika utförare?** |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| Nej |   |   |   |   |   |   |   |   | 11 |   |   | 10 |   |   |  |
| Ja |   |   |   |   |   |   |   |   | 28 |   |   | 18 |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **De som svarade JA fick information enligt nedan:** |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| Lidingö stads webb: |   |   |   |   |   |   |   | 17 |   |   | 7 |   |   |  |
| Tjänsteman inom Lidingö stad: |  |  |  |  |   |   |   |  | 4 |  |   |  |
| Vänner: |   |   |   |   |   |   |   |   | 2 |   |   | 1 |   |   |  |
| Annat: |   |   |   |   |   |   |   |   | 10 |   |   | 7 |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **3. Vad gjorde att du valde just denna familjerådgivning? (*kommentarerna ej redovisade)***  |   |   |   |  |   |  |   |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
| **4. Var det lätt att komma i kontakt med den familjerådgivning Du valt?** |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| Ja |   |   |   |   |   |   |   |   | 39 |   |   | 26 |   |   |  |
| Nej |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  | (vet ej:) |   |   |  | 3 |  |   |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | (ej svar) |   |   |  | 1 |  |   |  |
| **5. Kontaktade du denna familjerådgivning först?** |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |
| Ja |   |   |   |   |   |   |   |   | 34 |   |   | 25 |   |   |  |
| Nej |   |   |   |   |   |   |   |   | 4 |   |   | 2 |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  | (vet ej:) | 1 |   |  |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  | (ej svar:) |   |   |  | 3 |  |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   | **PRIVAT:** |   |   | **KOMMUNAL:** |   |  |
| De som svarat NEJ, har möjlighet att förklara anledningen till detta: |  |   | \* rörig person |   |   |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   | \*de återkopplade |  |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   | inte.  |   |  |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **6. Har du fått ett korrekt och respektfullt bemötande?** |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| Ja |   |   |   |   |   |   |   |   | 39 |   |   | 30 |   |   |  |
| Nej |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **7. Blev du erbjuden tid inom två veckor för ett första samtal?** |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| Ja |   |   |   |   |   |   |   |   | 38 |   |   | 29 |   |   |  |
| Nej |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 1 |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  | (vet ej:) | 1 |   |  |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **8. Anser du att du fick möjlighet att i samtalen ta upp och prata om det du förväntat dig?** |   |   |  |   |  |   |  |
| Ja |   |   |   |   |   |   |   |   | 39 |   |   | 29 |   |   |  |
| Nej |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 1 |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **9. Anser du att familjerådgivaren hade god kompetens att utföra sitt arbete?** |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **(skala 1-5 där 1=låg resp 5=hög kompetens)** |  |  |  |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **1** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **2** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **3** |   |   |   |   |   |   |   |   | 1 |   |   | 1 |   |   |  |
| **4** |   |   |   |   |   |   |   |   | 5 |   |   | 9 |   |   |  |
| **5** |   |   |   |   |   |   |   |   | 33 |   |   | 20 |   |   |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
| **10. Har samtalen varit till hjälp för dig? (skala 1-5 där 1= ingen resp 5=stor hjälp)** |   |   |   |  |   |  |   |  |
| **1** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **2** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 1 |   |   |  |
| **3** |   |   |   |   |   |   |   |   | 4 |   |   | 5 |   |   |  |
| **4** |   |   |   |   |   |   |   |   | 9 |   |   | 10 |   |   |  |
| **5** |   |   |   |   |   |   |   |   | 26 |   |   | 8 |   |   |  |
|  |   |   |   |   |   |   |   | (vet ej:) |   |   |   | 1 |   |   |  |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   | **PRIVAT:** |   |   | **KOMMUNAL:** |   |  |
| **11. Om du har barn, har samtalen påverkat barnens situation?** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| Förbättrats: |   |   |   |   |   |   |   | 21 |   |   | 7 |   |   |  |
| Ingen förändring: |   |   |   |   |   |   |   | 13 |   |   | 15 |   |   |  |
| Försämrats: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  | (ej svar:) | 5 |   |  |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  | (vet ej:) |   |   |  | 3 |  |   |  |
| **12. Vid vilket samtal besvarade du denna enkät?** |  |  |  |  |   |   |  |   |  |   |  |
| Första samtalet: |   |   |   |   |   |   |   | 2 |   |   | 18 |   |   |  |
| Andra samtalet: |   |   |   |   |   |   |   | 4 |   |   | 2 |   |   |  |
| Tredje samtalet: |   |   |   |   |   |   |   | 17 |   |   | 4 |   |   |  |
| Fjärde samtalet: |   |   |   |   |   |   |   | 7 |   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   | Femte: 1 |   |   |   |  |   |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  | Sjätte: 8 |   |  |   |  |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | Sjunde: 2 |   |   |  |
| **Övriga synpunkter:** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |

Ett antal synpunkter har lämnats in. De är övervägande positiva. Förvaltningen har tagit del av dem.

 **MISSBRUKSENHETEN**

**Personal**

Enheten består av en enhetschef, heltid. Fyra socialsekreterartjänster för handläggning och behandling är budgeterade inom enheten. Utifrån att alla socialsekreterarna inte har arbetat heltid är ytterligare en socialsekreterare anställd. Två socialsekreterare arbetar 25 % vardera med ungdomsärenden.

En ungdomssekreterare arbetar med samordning i drogförebyggande frågor. Enheten består även av 1,5 boendestödjare samt 0,5 CM (Case Manager). CM-arbetet bedrivs i praktiken av de båda boendestödjarna som delar på uppdraget. Ytterligare en boendestödjare har deltid varit knuten till enheten för att förstärka vår inriktning att minska placeringskostnader genom förebyggande insatser. Denna boendestödjare har tillsammans med en av socialsekreterarna under året utbildats i Återfallsprevention, en evidensbaserad öppenvårdsbehandling som kommer att implementeras i verksamheten februari 2013.

Då enhetschefen varit föräldraledig från början av augusti månad har en vikarierande enhetschef rekryterats externt.

**Verksamhet**

Missbruksenheten vänder sig till vuxna över 18 år som missbrukar alkohol och andra droger, samt deras anhöriga och betydelsefulla personer i deras nätverk. Missbruksenheten har ett brett samarbete både inom och utom staden, med såväl professionella som frivilliga aktörer.

Vår verksamhetsidé är att utifrån givna resurser (ramar för verksamheten) tillsammans med klienter och samarbetspartners skapa mervärden för våra klienter i form av minskat missbruk, ökad självständighet och högre livskvalitet - och därigenom för oss själva - skapa mervärden i form av ökad självuppskattning och professionalitet.
Vi ser verksamheten som processer som skapar värde för brukarna. Processorientering stimulerar till att analysera och förbättra arbetsflöden och organisation och lägger grunden för kundorienterad verksamhetsutveckling.

**Centrala begrepp**
• Klienten i centrum, hög tillgänglighet, att ingjuta hopp om förändring.
• Professionellt och respektfullt bemötande, rättssäker handläggning, intervenera om nödvändigt.
• Samarbete som genererar brukarnytta.
• Systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete enligt
 dokumenterat effektiva metoder.

Många behandlingsmetoder för att behandla drogmissbruk är bevisat effektiva, medan andra är bevisat ineffektiva eller saknar säkerställda effekter som exempelvis ospecifik rådgivning. Exempel på goda evidensbaserade metoder är 12-stegsbehandling, motivationshöjande behandling (Motivational Interviewing, MI) och kognitiv beteendeterapi såsom återfallspreventionsbehandling. All personal har under året genomgått utbildning i MI. I februari 2013 startar vi en Återfallspreventionsbehandling.

**Lokal samverkan**

Missbruksenheten är samlokaliserad med Familjeresursenheten samt Lidingöberoendemottagning som är en specialistmottagning (Stockholms läns landsting/Beroendecentrum Stockholm) för behandling, utredning och diagnostik för personer med riskbruk, missbruk och beroende av alkohol, narkotika och läkemedel. Utöver detta kan även mottagningen bistå med stöd och vägledning för personer med spelmissbruk. Lidingö beroendemottagning har under 2012 genomfört flera förändringar gällande personaltjänster. I dagsläget har mottagningen 1,0 överläkare, 0,5 chefsjuksköterska, 1,85 sjuksköterskor samt 0,5 Case manager

Missbruksenheten och Lidingö beroendemottagning har samverkansmöten en gång per vecka, en timme. Detta forum är en gemensam behandlingskonferens kring de patienter/klienter som är aktuella hos de båda huvudmännen. C:a 50% av de personer som är aktuella på Missbruksenheten är även aktuella i beroendemottagningen. Sammanfattningsvis har samverkansarbetet mellan de samlokaliserade enheterna fungerat mycket väl under 2012, både vad gäller arbete och samvaro.

Under utredningsarbetet arbetar socialsekreterare och klient ofta tillsammans med klientens nätverk. Detta för att skapa en bredare kunskap kring klientens problematik och för att förmedla ansvarstagande till klient och närstående.

Genom tät samverkan med landstingets beroendemottagning kan ofta medicinska och psykiatriska bedömningar ingå i utredningarna som komplement. Samarbete mellan enheterna gällande klienterna sker kontinuerligt och barn till missbrukande föräldrar uppmärksammas särskilt genom kontakt med familjeenheten.

Två socialsekreterare från missbruksenheten har arbetat 25 % vardera med missbrukande ungdomar i ålder 15-25 år. Dessa socialsekreterare har under året arbetat med ca 50 ungdomar i samarbete med Maria Ungdom och familjeenheten. Det nära samarbetet med Maria Ungdom har fortgått under 2012 utifrån Mini Maria Lidingö (en sjuksköterska är närvarande på Lidingö en dag i veckan). Mini Marias personal arbetar med gemensamma ärenden tillsammans med enheten och deltar i speciellt ungdomsmöten som genomförs kontinuerligt veckovis.

**Miljö**

I fastigheten finns möjlighet till källsortering för olika sorters avfall. Vi har under året införskaffat ett kärl för återvinning av papper som de samlokaliserade enheterna använder gemensamt. Likaså har enheterna inköpt skrivbord som är höj och sänkbara, som en förbättring i arbetsmiljön. För att säkerställa att sekretessbelagd post till enheterna inte försvinner, har en ny säkrare brevlåda köpts in för post till missbruks-familjeresursenheten och Lidingö beroendemottagning. Möjligheterna för socialtjänstens verksamheter att ringa och ta emot samtal via OnePhone har väsentligen förbättrats sedan den 17 oktober, då Telia installerade en antenn på fasaden samt två repeatrar i lokalen. Socialtjänsten hade ett omfattande samarbete med Konsult- och servicekontoret för att lösa denna fråga.

**Boendestöd**

Boendestöd är en viktig strategisk insats för att undvika LVM-vård och annan institutionsvård. Arbetet sker framförallt genom regelbundna besök i hemmet. Boendestödjarna arbetar för att minska isolering, motivation till nykterhet samt för hjälp till självhjälp. Boendestödjarna samarbetar med nätverket kring klienterna såsom anhöriga, husläkare och andra myndigheter mm. Arbetet med äldre missbrukare sker i samverkan med ÄHO (äldre- och handikappförvaltningen).

Boendestödjarna är även aktiva i arbetet kring barn till missbrukare samt i utövandet av anhöriggrupper. Andra förekommande arbetsuppgifter är att bistå socialsekreterarna vid vissa hembesök, kontrollfunktion, anhörigsamtal samt transporter till sjukhus, behandlingshem, mm.

**Case Manager**

Case management är en arbetsmetod som utvecklades i USA och Kanada under 1970-talet. Det är ett processinriktat arbetssätt som kan översättas till samordnad vård med starkt fokus på klient/patient och närstående. Arbetet handlar om att organisera olika vårdinsatser till en fungerande helhet för den enskilde. Därigenom kan förbättringar ske såväl för vårdtagare som vårdgivare.

 CM arbetar för att samordna planering, genomförande och uppföljning av insatserna för klienter med komplexa vårdbehov. Genom att arbeta långsiktigt, kontaktskapande och motiverande i kombination med kontinuitet, flexibilitet och uppsökeri, har CM´s arbete förutsättningar att bli framgångsrikt.

Sedan 2005 har Case Manager arbetet pågått i Lidingö stad. Fram till hösten 2007 finansierades verksamheten av statliga projektpengar. Case Manager gruppen har fram till oktober 2012 bestått av två heltidstjänster som delats på fyra personer inom fyra olika organisationer socialpsykiatrin (kommunen), socialtjänsten (kommunen), beroendemottagningen (landstinget) och inom Prima vuxenpsykiatri (privat psykiatriutförare för landstinget) 50 % vardera.

Under oktober slutade socialpsykiatrins representant, socialpsykiatrin valde då att inte ersätta vakansen. Diskussioner pågår på ledningsnivå hur socialpsykiatrins delaktighet i arbetet skall fortsätta.

Personalen har sin organisatoriska tillhörighet i sina respektive organisationer och har haft en samordnare. Denna funktion har ambulerat mellan organisationernas enhetschefer. Under 2012 har beroendemottagningen haft detta ansvar. Cheferna i respektive organisation har medverkat vid ett möte i månaden för att diskutera ärenden, organisatoriska problem och för att ta ställning till remisser.

**Drogförebyggande ungdomsarbete**

Inom missbruksenheten finns en socialsekreterartjänst (nedan samordnare) som samordnar drogförebyggande frågor. I tjänsten ingår några huvuduppgifter:

• föräldrainriktat arbete med ungdomar som målgrupp

• uppmärksamma langningsproblematik

• nära samverkan med samordnare för Brå, polis, Kufri, utbildningsförvaltningen

• utveckla det nya projektet barn- och föräldrastödsgrupper

• utredningscentrum (samarbete med polisen)

”Aktiv förälder” började som projekt 2003 och finansierades med länsstyrelsepengar. Programmet är idag fullt i gång inom ordinarie verksamhet. Utbildningen vänder sig till vuxenvärlden. ”Aktiv förälder” är ett alkohol- och drogpreventivt program som syftar till att skapa nätverk och kunskap bland föräldrarna. ”Aktiv förälder” är ett program som i första hand vänder sig till föräldrar i årskurs 7. Under verksamhetsåret har information givits till samtliga lärare i årskurs 7 om ”Aktiv förälder”. Samordnaren har besökt alla skolor på Lidingö inklusive friskolor och särskola under 2012.

I fyra skolor årskurs 8 har uppföljningsmöten tillsammans med elevvården och fritidsledare genomförts.

I tre skolor årskurs 7 har man lagt ”Aktiv förälder” i direkt anslutning till ordinarie föräldramöten, vilket har gjort att man kunnat nå flera föräldrar samtidigt. Under dessa föräldrakvällar har man även kunnat anpassa ämnen som varit aktuella inom den specifika skolan t ex hälsa och dataspel. Medverkande på föräldrakvällarna är förutom samordnaren, kurator, skolsköterska, fritidsledare samt någon representant från nattvandrande föräldrar.

I Lidingös två gymnasieskolor årskurs 1 har ”Aktiv förälder” genomförts. Filmen ”Tilda” har visats i gymnasieskolorna för samtliga lärare, elever och en del av föräldrarna, vilka man har haft efterföljande diskussioner tillsammans med.

Flera andra kommuner samt Ersta Vändpunkten (stödverksamhet för anhöriga till missbrukare) har visat sitt intresse av vårt projekt och har gjort studiebesök vid enheten. Samordnaren ordnar nätverksträffar c:a två gånger per termin för att diskutera och planera studiedagar m.m. Med på nätverksträffarna är skolsköterskor, kuratorer, socialsekreterare, enhetschefer skola, förskola, fritidsledare, BVC, beroendemottagningen och Lidingö ungdomsmottagnigen.

Arbetet under 2012 har fortsatt med att implementera broschyr, handlingsplan och vägledning om man misstänker att det finns missbruk i en familj. Samt den viktigaste frågan: Hur når vi barnen och föräldrarna? Samordnaren har vidare informerat lärargrupper på olika skolor, samt på fritidsgårdar visat och diskuterat filmen Isblomma. Samordnaren har även i samarbete med kuratorer visat nämnda film för elever i åk 8 samt åk 9 samt för åk 1-3 i gymnasiet, med efterföljande diskussioner.

Parallellt med ovan beskrivna informationsarbete har samordnaren, i samarbete med en boendestödjare från Missbruksenheten, haft en tonårsgrupp. Samordnare har även regelbundet deltagit regelbundet i nätverksträffar/utbildningar för drogsamordnare som ordnas av länsstyrelsen.

Under 2012 har det kommit in flera polisanmälningar och orosanmälningar vad gäller missbruk. Vid samtal med ungdomar och deras föräldrar har många ungdomar visat sig vara varit väldigt liberala till cannabis. Lidingö stads livsstilsundersökning visar att 15 procent av pojkarna och 4 % av flickorna i gymnasiet, testat cannabis. Det är också oroande att 47 procent av gymnasieeleverna varit på fest där det förekommit cannabis.

Samordnaren ordnade tillsammans med Bråsamordnaren och polisen en föräldrakväll den 12 juni, just innan skolavslutningen på Lidingö stadshus. Det kom c:a 150 föräldrar.

Det är ett viktigt led i preventionsarbetet att föräldrar får kunskap och verktyg hur de ska agera vid misstanke om missbruk. Många föräldrar har visat oro och tagit kontakt för att få råd och stöd. Vi ordnade även en föräldrakväll i oktober då vi bjöd in våra samarbetspartners, skolornas elevvård, Maria ungdom, med flera. Det kom c:a 130 föräldrar. Filmen "Tilda" visades med efterföljande diskussioner. Till föräldramötet hade samordnaren jobbat fram en cannabisbroschyr som delades ut på mötet.

Under hösten har samordnaren tillsammans med Maria ungdom och polisen haft en utbildningsdag för samtliga gymnasielärare om droger, tidig upptäckt och lämpliga insatser.

Samordnaren har tillsammans med Socialförvaltningens ungdomspedagoger ordnat arbetsplatser och förmedlat sommarjobb till 26 ungdomar.

**ASI och ADDIS**Missbruksenhetens använder ASI, *Addiction Severity Index* (index på svårighetsgrad av missbruk) som ett led i sociala biståndsutredningar för att tillsammans med klienter kartlägga vårdbehov.

ASI är en strukturerad och manualbaserad intervju- och utredningsmetod som spänner över de sju olika livsområdena fysisk hälsa, arbete, försörjning, alkohol- och droganvändning, missbruk i släkten, familj och umgänge samt psykisk hälsa. För varje område skattas graden av hjälpbehov. Uppföljningar mäter förändringar inom de olika livsområdena. ASI uppfyller vetenskapliga krav på relevans och tillförlitlighet och är internationellt sett en av de mest spridda metoderna för skattning av missbruksklienters problematik och vårdbehov. Socialstyrelsen rekommenderar att ASI-metoden användas i missbruksutredningar inom socialtjänsten i hela Sverige. Sedan länge används metoden inom landstingets beroendevård samt inom kriminalvården.

Som utredningsinstrument används även ADDIS (alkohol drog diagnos instrument), vilken ger en bild av var klienten befinner sig i sitt missbruk/beroende. Under 2012 hade tre socialsekreterare ADDIS-kompetens. Fyra socialsekreterare och båda boendestödjarna/CM har ASI-utbildning. Under 2011 installerades ADDIS-net för snabbare och mer professionella återlämningar av ADDIS-materialet till klienterna. ASI-net fanns i verksamheten sedan tidigare.

Missbruksenheten har en ASI- samordnare med uppgift att metodutveckla och stödja att ASI implementeras och används på ett effektivt sätt i verksamheten. ASI-utredningar görs regelmässigt i samband med nybesök. Utvecklingsområden under 2013 är att bättre använda ASI i samband med vårdplanering, uppföljning samt statistik, där bland annat aggregering av resultat kan avvändas i verksamhetsplanering.

**MI**
Missbruksenhetens personal har under året deltagit i en bred utbildningssatsning i Socialförvaltningen i Motivational Interviewing (MI), på svenska även benämnt Motiverande samtal.

 MI är en är evidensbaserad samtalsteknik, ursprungligen utarbetad för arbete med missbruk, som syftar till att locka fram och stärka människors inre motivation till förändring. MI kan beskrivas som en klientcentrerad, styrande metod för att öka klienters egen drivkraft till förändring genom att utforska och lösa obeslutsamheten som ofta finns inom människor som står inför ett förändringsarbete. MI syftar således till att öka klientens motivation till förändring och tro på sin egen förmåga att klara av att genomföra en förändring. Klienten är den som ansvarar för sin förändring. I MI använder man sig av en noggrann lyssnarteknik samt givna samtalsredskap. Med hjälp av specifika samtalsredskap kan rådgivaren stödja och hjälpa klienten vidare i förändringsarbetet utan konfrontation och övertalning.
MI rekommenderas av socialstyrelsen som en samtalsmetod med god evidens. När man inför nya arbetssätt är det viktigt att de används på ett bra sätt. Därför arbetar vi fortlöpande både i missbruksenheten och socialförvaltningen med att implementera MI i verksamheterna.

**Öppenvårdsbehandling i egen regi**

Sexveckorsprogrammet Kursen för vuxna missbrukare genomfördes mellan 2002 och 2010 vid 14 tillfällen. Under 2011 och 2012 har Missbruksenheten av flera olika anledningar – främst personalrelaterade - inte lyckats genomföra öppenvård i egen regi. Utrymme för ett öppenvårdprogram inom befintliga resurser har inte funnits då kärnverksamheten prioriterats.

Under 2012 har en socialsekreterare och en boendestödjare utbildats i återfallspreventionsbehandling, som är en evidensbaserad metod vid missbruk och beroende av alkohol och droger. Behandlingen syftar till att lära ut färdigheter i att identifiera risker för återfall och att undvika eller hantera dessa risker samt begränsa återfall när/om de inträffar.

Missbruksenheten kommer att starta återfallspreventionsbehandling med start den 12 februari 2013. Behandlingen pågår under 10 veckor, med 2,5 timmar/vecka. En fördel med denna metod, förutom att den är evidensbaserad, är att det är en etablerad metod, där ny personal fortlöpande kan genomgå utbildning vid kompetensförsörjningsbehov. Missbruksenheten har fått ta del av ett omfattande kursmaterial från en samarbetspartner, vilket betydligt kommer att underlätta att realisera verksamheten.

**Anhöriggrupp**

Missbruksenheten har haft anhöriggrupper gällande stöd till anhöriga till vuxna missbrukare mellan 2003 -2011. Gruppernas syfte var att utbilda i hur anhöriga till missbrukare bäst kan förhålla sig till missbruket och missbrukaren samt att skapa diskussionsforum för anhöriga. Fokus ligger på dem själva som anhöriga, deras agerande, känslor och tankar, inte missbrukaren som person. Resultatet av att delta i anhöriggrupp är ofta en dramatisk förändring i hela familjen speciellt om missbrukaren inte har eller vill medge insikt i sin problematik. Missbruk kan ses som en familjesjukdom, där alla familjemedlemmar behöver förändra sig. Under 2012 har socialsekreterarna haft enskilda stödsamtal med anhöriga. Under våren 2013 kommer vi åter starta anhöriggrupper.

**Övergripande samverkan**

Barngrupper till vuxna missbrukare har under många år funnits i Lidingö. Arbetet har skett i samarbete med barnpsykiatrin, som haft ansvar för Lidingö. Flera socialsekreterare, familjepedagog, boendestödjare och sjuksköterska har arbetat i de olika grupperna. Anmälningarna till grupperna har en handläggare i missbruksenheten ansvarat för. Uttagningen till grupperna har varit beroende av angelägenhetsgrad för varje barn/ungdom och föräldrarnas och barnets/ungdomens eget intresse. Antalet grupptillfällen är ungefär 15 gånger. Det läggs ner stor vikt vid att träffa barn/ungdom och föräldrar inför varje gruppstart.

Lidingö socialnämnd har vid två tillfällen tilldelats projektpengar till projekt för att utveckla ”barn och föräldrastödsgrupper”. Trots avslag på ytterligare ansökan har pengarna bidragit till ökad samverkan för de ansvariga för verksamheten och deras nya kontaktnät.

Utifrån arbete gällande nationella riktlinjer (missbruk) och missbrukspolicyn som antagits av Stockholms läns landsting och kommuner utvecklas samverkan mellan frivården, kommunens socialpsykiatri, psykiatri, landstingets beroendevård, husläkarmottagningarna på Lidingö och missbruksenheten. Utifrån en gemensam genomförandeplan genomförs olika aktiviteter för att öka kunskapen och kompetensen inom dessa organisationer gällande missbruk och beroende.

**Resultat**

*Ärenden*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| år | aktualisering/inledd utredning | aktualisering/beslut att ej inleda utredning | aktalisereringar/ej behandlade  | totalt antal aktualiseringar |
| 2012 | 108 (75 individer) | 107  | 24 (21 individer) | 239 |

*Aktualiseringar/ej behandlade* kan ex. vara personer som omhändertagits av polisen för LOB, och som ej kommit vid kallelse, eller ej visat sig ej ha biståndbehov. *Aktualiseringar/ej behandlade* rensas regelbundet ut datasystemet varför antalet individer ej anges.

*LVM-placeringar*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| år | antal |  kvinnor | kommentar |
| 2010 | 3 | 1 | 2 plac. fr. -09 |
| 2011 | 1 | 0 | 1 plac. fr. -10 |
| 2012 | 1 | 0 |  |

Sammantaget inkom 13 LVM-anmälningar under 2012, avseende 8 personer, varför resultatet, endast en person i LVM-vård, indikerar att Missbruksenheten varit framgångsrik i att finna alternativ till tvångsvård.

*Placeringar HVB samt strukturerad öppenvård*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| år | antal HVB samt Strukturerad öppenvård | kvinnor  |
| 2010 | 42 | 11 |
| 2011 | 43 | 4 |
| 2012 | 48 | 9 |

*Case Manager*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| år | antal | kvinnor |
| 2010 | 16 | 4 |
| 2011 | 15 | 5 |
| 2012 | 14 | 5 |

Under 2012 har 5 CM-ärenden avslutats, orsakerna har varit: dödsfall (1); fungerande sysselsättning och nätverk (1); placerad på behandling/flyttat till annan ort (1); återfallit i missbruk och avsagt sig all kontakt (1); flyttat till annan ort (1)

*Boendestöd*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| år | antal | under 65 år | kvinnor |
| 2010 | 18 | 7 | 6 |
| 2011 | 17 | 8 | 6 |
| 2012 | 19 | 9 | 8 |

Boendestöd har under 2012 haft insatser för 8 nya klienter, 4 ärenden har avslutats.

*Beroendemottagningen*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| år | antal besökare |  med minst ett besök |  kvinnor | män | antal besök | varav kvinnor |
| 2012 | 201 | 190 | 77 | 130 | 4581 | 1533 |

Lidingö beroendemottagning har jämfört med 2010 tagit emot c:a 1000 fler patientbesök. Utifrån kommuninvånarantal och mottagningens storlek har denna beroendemottagning mycket god produktion.

***Uppföljning - HVB/strukturerad öppenvård***

*Socialnämndens verksamhetsmål:*

Insatser för klienter skall ge avsett resultat.

*Indikator*

Missbrukarvård i form av dygnetruntvård eller strukturerad öppenvård ska leda till nykterhet alternativt att de minskat sitt missbruk väsentligt. Måltal 2011 och 2012, 50 %

En uppföljning har genomförts under vecka 2 och 3, 2013, av de personer som avslutat behandling på HVB eller genomgått strukturerad öppenvårdsbehandling under 2011. Undersökningen sker med denna fördröjning då resultat av missbrukarvård är mer intressanta att följa upp en väsentlig tid efter insatsens genomförande än i direkt anslutning till att vården avslutats.

Av de 33 personer som varit aktuella för HVB/strukturerad öppenvård svarade 28 personer, 85 %, ett bortfall på 5 personer. ( I 2011 års VB var bortfallet 55 %).

Nedanstående frågor har ställts till 28 personer:

* Är du missbruksfri sedan behandlingen avslutades? Svarsalternativ JA eller Nej
* Hur många återfall har du tagit sedan behandlingen avslutades? Svarsalternativ ANTAL
* Har du väsentligt minskat ditt missbruk efter behandlingens slut? Svarsalternativ JA eller NEJ

*Resultat*

* 8 personer uppgav sig vara missbruksfria sedan behandlingen avslutades, d.v.s. inga återfall.
* Av de 20 personer som ej varit missbruksfria efter behandling, uppger 12 att de minskat sitt missbruk väsentligt.
* 3 personer som ingått i undersökningen har efter HVB-insatser (omvårdnadsboende) pga. demens flyttat till särskilt boende genom ÄHO .
* 71 % av de 28 personer (20 av 28) som deltagit i undersökningen uppfyller kriterierna i indikatorn: lever nyktert eller har minskat sitt missbruk väsentligt (motsvarande resultat i VB 2011 var 55% (11 av 20). Resultatet är 21% högre än måltalet i indikatorn.

**Kommentar till verksamhetsåret samt framåtblick**

* Gränsdragning och samarbetet med ÄHO, socialpsykiatrin, har uppmärksammats mot bakgrund av behov av samverkan i enskilda ärenden. Insatser för att förbättra samarbetet har gjorts under 2012 och kommer även att uppmärksammas under 2013.
* Sjukdom, chefsbyte och instabilitet i personalbemanningen har påverkat verksamhetsens processinriktning negativt under året. En stabilisering har dock skett.
* Ett samarbete med X-cons (kamratförening som består av före detta kriminella eller missbrukare) har etablerats, via Stadens medlemskap i ECAD (European Cities Against Drugs). En ungdom har hittills ingått i projektet ”Från Värsting till VD”, en verksamhet som kan leda till att ungdomar kan få arbeten inom den öppna arbetsmarknaden.
* Chefen för Missbruksenheten har tillsammans med missbrukschefer i angränsande kommuner deltagit i en omfattande upphandling av missbrukarvård. Nya avtal kommer att gälla för 2013 och 2014, med möjlighet till förlängning till och med 2016. Avtalen innebär – till skillnad från tidigare avtal - att kostnader för HVB-behandling reduceras vid längre behandlingar.
* Brandutbildning planeras under 2013 tillsammans med beroendevården. Socialförvaltningen planerar även för ett översyn av takbelysningen, bättre arbetsmiljöanpassning.

***prioriterade utvecklingsområde under 2013 är särskilt att***

* + bättre använda ASI i samband med vårdplanering, uppföljning samt statistik, där bland annat aggregering av resultat kan avvändas i verksamhetsplanering.
	+ utveckla den egna öppenvården.
	+ utveckla uppföljningsverktygen för att följa och påverka vårdkostnader.
	+ utveckla samarbetet med nya vårdgivare (avtalspartners).
	+ utveckla samverkan i det lokala rådet till att bättre följa kommunernas och landstingets policy för att förebygga och behandla missbruk och beroende.

Martin Windmark

enhetschef

**FAMILJEENHETEN**

**Personal**

Enheten består av enhetschef och 11,5 socialsekreterare/heltidstjänster fördelat på 13 personer.

Av dessa arbetar 7,5 socialsekreterare med att utreda barn och ungdomars behov av stöd jml 11 kap 1 § SoL. Därutöver följer de upp insatser och ger råd- och stödsamtal.

En av dessa socialsekreterare har som särskilt uppdrag att arbeta i nära samarbete med polisen med ungdomar som begått brott.

En socialsekreterare arbetar med att rekrytera och handleda familjehem samt följa pågående vård tillsammans med utredande socialsekreterare. Utifrån det ökande antal ensamkommande barn/ungdomar som kommunplacerats i Lidingö Stad har enheten utökats med 50%, för närvarande arbetar 1,5 handläggare med de ensamkommande ungdomarna varav en handläggare har ett sk samordnaruppdrag. Två socialsekreterare arbetar med familjerätt och gör upplysningar, vårdnad -, boende- och umgängesutredningar på uppdrag av tingsrätten samt verkställer tingsrätts beslut om umgängesstöd. De arbetar också med adoptionsfrågor, gör medgivandeutredningar samt fastställer vissa faderskap.

Under året har tre socialsekreterare slutat sin anställning vid enheten och två har varit föräldralediga under året. Vikarier har tillsatts för att för att täcka upp föräldraledighet.

Socialsekreterarna vid enheten är utbildade socionomer eller motsvarande. Enheten består av 12 kvinnor och 1 man. Under året har hela enheten tillsammans med övriga förvaltningen genomgått utbildning i ”Nätverksutbildning” samt utbildning i ”Motiverande Samtal” sk MI. Därutöver har handläggare genomgått enstaka kortare utbildningsinsatser. Familjerättssekreterare har deltagit vid den årliga nationella konferensen ”Familjerättsdagarna”. Alla handläggare har haft tillgång till regelbunden handledning.

**Verksamhet**

Enheten arbetar med barn och/ungdomar upp till 21 år som riskerar att fara illa.

Arbetet innebär till stor del myndighetsutövning vilken styrs av bl.a Socialtjänstlagen (SoL), Offentlighets- och sekretesslagen (OSL), Förvaltningslagen (FL), Föräldrabalken (FB) och Lagen om vård av unga (LVU). Enheten har nära samarbete med förskolor, skolor, utbildningsförvaltningen samt Landstinget, främst Barn- och ungdomspsykiatrin (BUP), vuxenpsykiatrin, Barna- och mödravårdcentralen (BVC och MVC). Samverkan sker också med polisen.

Aktualisering vid enheten sker antingen via anmälningar eller att vårdnadshavarna själva ansöker om stöd. Under 2012 inkom 456 anmälningar och 51 ansökningar. Anmälningarna inkommer oftast från polisen, 30 %, och rör vanligtvis barn/ungdomar misstänkta för brott. Skolan stod för 11% av anmälningarna, BUP 4 % och förskolan 2 % . Uppskattningsvis kom hälften av anmälningarna från andra myndigheter och organisationer, resterande inkom från privatpersoner t ex föräldrar, släktingar och grannar.

När en anmälan inkommer till enheten görs en s k förhandsbedömning för att se om socialtjänstens insatser är behövliga. Under en förhandsbedömning får inga andra kontakter utöver dem med vårdnadshavarna och anmälaren tas. En förhandsbedömning skall ske skyndsamt varefter beslut fattas om utredning skall inledas eller ej. Av de inkomna anmälningarna ledde 55 % till utredning. Från och med 1 januari 2013 gäller ny lagstiftning vad gäller skyndsamhetskravet och tidsfristen är nu lagreglerad till två veckor.

När en utredning inleds träffar handläggare vårdnadshavarna och bestämmer tillsammans med dem om vilka kontakter man behöver ta för att se om barnet, den unge är i behov av insatser från socialtjänsten.Utredningsarbetet bedrivs utifrån ett barnperspektiv med barnets behov i centrum och i nära samarbete med familjen för att uppnå förändring och ett gott resultat. Stor vikt läggs vid förhållningssätt och att få till stånd ett gott samarbete med berörda då det är en viktig förutsättning för att till stånd förändring och goda resultat. Familjen ärhela tiden involverad i den process av utredning och planering som leder fram till att man hittar den hjälp som familjen önskar och är i behov av. Utredningsinstrumentet BBiC (Barns behov i centrum) används i alla utredningar som gäller barn 0-18 år.

Enheten arbetar med att få med viktiga personer i familjens nätverk, både det privata såväl som det professionella*.* Förvaltningen har under året skapat ett gemensamt team som har som uppdrag att verka för ett aktivt nätverksarbete. Vid behov i utredningsarbetet sker samarbete med andra myndigheter såsom, polis, barn- och ungdomspsykiatri (BUP), mödravårds- och barnavårdscentralen, utbildningsförvaltningen och äldre- och handikappförvaltningen (LSS) inom Lidingö stad. Personal från familjeresursenheten kan vid behov delta i utredningsprocessen genom att göra en del av utredningen i hemmiljö. I ett fåtal fall behövs mer omfattande utredning och i dessa fall tillsätts extern utredare alternativt att familjen placeras för utredning på institution. En utredning skall vara klar inom 4 månader och avslutas med bedömning och förslag till beslut. Ofta avslutas utredningen utan förslag på insats då bedömningen varit att behov ej föreligger. Insatser inom socialtjänstlagen bygger på frivillighet och samtycke måste finnas från vårdnadshavarna likväl som från ungdomar över 15 år. En lagändring i maj 2012 har dock möjliggjort att, i särskilda fall, vissa öppenvårdinsatser kan tillsättas mot en vårdnadshavares vilja. Dock förutsätter det att behovet är stort samt att motivationsarbete prövats. Beslutet fattas av socialnämnd.

När insatser behövs så arbetar enheten aktivt för att hjälpa familjer på hemma-plan då det bedöms ge bättre resultat på sikt*.* Om dessa insatser inte är tillräckliga köps extern vård in. Dessa kan t ex vara i form av mer omfattande familjebehandling i hemmet, skola och behandling på dagtid eller strukturerad öppenvård som t ex dagvård för ungdom med missbruksproblem. I ett fåtal fall är det inte möjligt att arbeta på hemmaplan och barn, ungdomen behöver då placeras utanför hemmet. Placeringstiden är mycket individuell men enheten arbetar aktivt för att placeringstiden skall vara kortvarig.

Rekrytering, stöd och uppföljning av placering i familjehem är en viktig del av enhetens arbete. Sedan hösten 2012 ingår staden i ett av Socialstyrelsens projekt som syftar till bättre familjehemsutredningar där man testar ett mer manualbaserat utredningsförfarande som komplement.

I ett fåtal fall sker placeringar utan samtycke, med stöd av lagen om vård av unga (LVU).

Varje år görs intervjuer med ungdomar och dess vårdnadshavare, som året innan avslutat sin placering eller annan extern vård. Detta för att följa upp den vård som ges och förbättra de val av insatser vi gör (se bilaga).

För att säkerställa att den vård och behandling som ges håller en god kvalitet inhämtas aktuell kunskap och forskning om olika behandlingar och metoder bl.a. från FoU-nordost.

*Familjerätt*

När föräldrar är i konflikt kring vårdnad/boende/umgänge görs försök att få föräldrarna att nå enighet. Socialtjänsten kan, om föräldrarna är överens, göra skriftliga avtal kring vårdnad/boende/umgänge. Utgångspunkten är alltid att barnets bästa skall vara i fokus. Sådana avtal, som är godkända av socialtjänsten, har samma giltighet som domstolsbeslut. Omföräldrarna inte kan nå enighet kan de vända sig till Tingsrätten vilken då oftast begär upplysningar och att utredning görs av familjerätten gällande sakfrågan. Tingsrätten fattar därefter beslut. Under året ingavs till domstol upplysningar angående 35 barn, 18 barn var föremål för mer omfattande utredningar.

Inom familjerätten görs även medgivandeutredningar och yttranden i samband med adoption. Under 2012 var 10 par/ensamstående aktuella för medgivandeutredning. Dock har internationella adoptioner minskat i antal i Sverige som helhet. Under 2012 anlände 466 barn till Sverige för adoption genom adoptionsorganisationer. Den främsta anledningen till minskningen av internationella adoptioner beror på att givarländerna nu alltmer arbetar för att barnen skall adopteras inom det egna landet.

Familjerätten fastställer även faderskap i de fall där föräldrarna inte är sammanboende eller där det finns behov av faderskapsutredning. Under året fastställdes 177 faderskap varav 9 inom familjerätten (barn till par som är samboende fastställs av administrativa enheten) . Familjerätten har också många råd- och informationssamtal per telefon eller vid besök. Mer omfattande samarbetssamtal, som anordnas efter ansökan av enskild eller på uppdrag av domstol, handläggs hos familjeresursenheten.

Skriftliga avtal om vårdnad/boende/umgänge har upprättats i 6 fall.

*Ungdomsarbete*

Yttrande, begärda av åklagarmyndighet och tingsrätt, skrivs då ungdomar begått brott.

En socialsekreterare handlägger inkomna polisrapporter om barn- och ungdomsbrott, ordnar ungdomstjänst när ungdomar dömts till detta i domstol, svarar för medling mellan gärningsman och brottsoffer samt har stödsamtal med unga brottsoffer.

Ett nära samarbete med polisen på Lidingö finns när det gäller ungdomar som är misstänkta för brott. Socialsekreterare är med vid polisens förhör och träffar därefter själv ungdomen och dennes föräldrar för ett första samtal. Syftet med samarbetet är att förkorta handläggningstiden när det gäller ungdomsbrott, snabbare kunna ge ungdomen en reaktion på den brottsliga gärningen och att kunna bedöma vilken hjälp som kan behövas i varje enskilt fall. Under hösten har enheten tillsammans med närpolisen vid Lidingö, initierat ett samarbete utifrån en ny metod, ”Sociala insatsgrupper”. Metoden syftar till att förhindra ungdomar från att välja en kriminell livsstil och innebär ett intensifierat nätverksarbete, snabba återkopplingar och motivationsarbete.

Under året dömdes 9 ungdomar till ungdomstjänst. I ungdomstjänst ingår samtal om kriminalitet, droger m.m. Ungdomssekreterare och ungdomspedagog håller i samtalen och samtliga är utbildade under temat Vägvalet. Medling genomfördes i 2 ärenden och 7 personer fick brottsofferstöd.

**Barncentrum/Barnahus**

Lidingö Stad har ett nära samarbete med Stockholms citys polismästardistrikt i frågor som rör misstanke om att barn varit/är utsatta för brott, bland annat inom ramen för en särskild verksamhet, Barncentrum. Under hösten har enhetschefen ingått i en arbetsgrupp som haft i uppdrag att arbeta fram förutsättningar för ett s k. Barnahus i Stockholm. Det innebär en utveckling av nuvarande verksamhet, t ex ska polis och socialtjänst sitta i samma lokaler. Förhoppningsvis kommer ett Barnahus stå klart hösten 2013.

**Utvecklingsarbete**

Under året har enheten, tillsammans med familjeresursenheten och utbildningsförvaltningen arbetat med att hitta metoder för att möta den allt större grupp av barn och ungdomar som vägrar gå till skolan sk. Hemma-sittare. Problematiken har under senare år blivit allt vanligare och många gånger har flertalet insatser prövats från socialtjänst, landsting samt skola utan större framgång. Utbildningsförvaltningen vid Lidingö Stad har nu fått projektmedel från Specialpedagogiska myndigheten (SPSM) och syftet är att implementera ett s k strukturerat ”hemmasittar” program. Socialförvaltningen kommer att vara delaktig i projektet då det är mycket angeläget att hitta verkningsfulla metoder samt då ett nära samarbete skola och socialtjänst krävs för att bemöta problematiken.

Utifrån de alltfler ensamkommande ungdomar som kommer till staden kommer arbete bedrivas för ett ännu bättre mottagande och möjligheter till integration. Enheten kommer att arbeta för att hitta möjligheter till en mer strukturerad boendekedja för de ungdomar som fyller 18 år och som kan klara ett mer självständigt boende. Därutöver kommer arbete bedrivas för att tillsammans med andra aktörer se på möjligheter till feriejobb, praktikplatser och andra åtgärder för att främja ungdomarnas integration.

Lidingö 2013-01-17

Agneta Bolmgren

Enhetschef

Bilagor: Ensamkommande barn samt utvärdering av placerade barn.

**Mottagande av ensamkommande barn**

**Bakgrund**

Lidingö stad ingick i juni 2010 en överenskommelse med Migrationsverket om mottagande av asylsökande barn utan legal vårdnadshavare i Sverige, så kallade ensamkommande barn.

Generellt är det så att fördelningen av ansvaret för ensamkommande delas mellan staten och kommunerna, och även en viss del av landstingen. Staten representeras av Migrationsverket som ansvarar för den ensamkommandes asylprocess, ungdomens ekonomi under asylprocessen och gentemot kommunerna för ekonomin runt ersättningar för mottagandet. Kommunerna har det generalla ansvaret för att den ensamkommande får en god man, ett boende och skolgång. Landstinget ansvarar för hälsoundersökning och vård, inklusive tandvård, vid behov. Minderåriga ensamkommande har samma rätt till vård och behandling som alla barn i Sverige.

Initialt var avtalet med Migrationsverket att Lidingö stad skulle ha 10 platser för pojkar mellan 15 och 17 år, varav minst 3 platser ska vara för asylsökande, så kallade asylplatser. Avtalet har sedan dess utökats till att omfatta 14 s k. PUT-platser (PUT = permanent uppehållstillstånd) samt minst 3 stycken asylplatser. Boendeplatserna på Vårljus boende har dock inte ökat, utan ungdomarna har av olika orsaker flyttat vidare till andra boendeformer.

**Avtal om boende**

Avtal skrevs med AB Vårljus om att tillhandahålla boendeplatser från och med den 1 november 2010. Om inget talar emot så flyttar varje ensamkommande pojke in på Vårljus ungdomsboende Lidingö som finns i en hyresfastighet på Vattängsvägen 2, nära Lidingö Centrum. Samarbetet mellan Vårljus och socialtjänsten fungerar mycket bra.

**Ankomsten till Lidingö**

Ungdomarna kommer till Sverige på olika sätt, från olika länder och med mycket varierande bakgrund och erfarenheter. När de ger sig till känna upprättas en asylansökan på Migrationsverket och dessa ordnar även en plats på ett transitboende.

Ungdomarna anvisas idag till kommunerna mycket snabbare utifrån Migrationsverkets riktlinjer: När kommunerna anmält att det finns en ledig plats kan Migrationsverket anvisa en ungdom enligt avtalet och kommunen/staden ska då ta emot ungdomen inom 24 timmar. Tanken med den snabbare anvisningstiden är för att ungdomarna inte ska bli kvar i transitboendet utan snabbt få en kommuntillhörighet.

De senaste åren har antalet ensamkommande barn i Sverige ökat i antal (2004; 388 och 2012; 3251). Det finns fortfarande ett stort behov av platser i kommunerna. Stockholms läns 26 kommuner har gett en avsiktsförklaring gällande utökning av mottagandet.

Den största gruppen är för närvarande från Afghanistan följt av Somalia.

84 % av dem som kommer är pojkar och de flesta är 16-17 år. Migrationsverkets utredningstid är för närvarande i snitt 98 dagar. Ca 81 % av de asylsökande beviljas uppehållstillstånd (PUT) (64 % om man räknar med dem som ska få/fått sin sak prövat i annat land, sk Dublin-ärende).

Vid en anvisning påbörjas alltid en utredning vid socialtjänsten eftersom det handlar om en minderårig som kommit till Sverige utan vårdnadshavare. Ett placeringsbeslut fattas och en vidare utredning enligt BBIC (Barns behov i Centrum) påbörjas. En vårdplan skrivs med ungdomen och god man, oftast på första eller andra mötet. Vårdplanen är underlag för genomförandeplan som också görs tillsammans med ungdomen, god man och boendet.

**Boende**

Sedan den 1 november 2010 har Vårljus AB uppdraget att driva ett gruppboende för pojkarna som tas emot i staden. När ungdomarna får permanent uppehållstillstånd (PUT) vill de ofta bo kvar i staden då de har hunnit få vänner inom skolan och/eller föreningslivet och glädjande nog trivs de i närmiljön. De kan bo kvar på boendet så länge det finns plats. De flesta vill dock så småningom flytta vidare, endera till familj men oftast till mer självständigt boende.

De ungdomar som fyller 18 år har oftast mognad att flytta till egen eller delad lägenhet med tillsyn. Krav på dygnetrunt bemanning på personal finns ej för 18-åringar. Dock är det viktigt med personal för läxläsning, hjälp med stöd i städning, handlande, matlagning, tvätt etc. Idag placeras ungdomar över 18 ofta i någon form av träningsboende vilka drivs av olika privata vårdgivare. Ett utvecklingsområde kan vara att staden har någon form av mer strukturerad boendekedja i egen eller privat regi som ett led i ungdomarnas utveckling mot ett mer självständigt vuxenliv.

Exempel på andra boenden utöver Vårljus är olika typer av andra HVB - stödboende, behandling eller förstärkt träningsboende i lägenhet. Några pojkar har, efter familjehemsplacering, ansökt om att få flytta åter till Vårljus, vilket kan ses som ett gott betyg till Vårljus men också på svårigheten att få tillvaron att fungera i en ny familj. Många gånger är dessa ungdomar vana vid att ta ett stort ansvar för sig själva och att då bo i familjehem kan uppevas alltför osjälvständigt.

En pojke bor för närvarande i familjehem. Under 2012 var två ungdomar placerade på s k § 12 –hem utifrån att de då var under vård med stöd av LVU. En av dem återfördes sedan till Tyskland och den andra ungdomen placerades senare på ett HVB- hem och vården övergick till SoL.

**Samverkan**

En samverkansgrupp träffas 1-2 ggr/termin. I gruppen ingår representant/er från socialtjänsten, introduktionsenheten, utbildningsförvaltningen, Vårljus ungdomsboende, kultur och fritidsförvaltningen, SFI (rektor) samt överförmyndarhandläggare.

Från socialtjänstens sida sker kontakt med ovanstående i det dagliga arbetet, främst med Vårljus och med skolans representanter. Socialtjänsten samverkar också med andra boenden och skolor utanför Lidingö eftersom flera av ungdomarna inte bor på ön.

**Skola, arbete och praktik**

De skolor som för närvarande tar emot de ensamkommande ungdomarna är Högsätra skola (grundskoleelever) och Hersby gymnasium. De allra flesta ungdomarna uttrycker en önskan om att snabbt få börja i skolan och har relativt klart för sig att utbildning är viktigt. Att bakgrund och förmågor är olika påverkar självklart inlärningsförmågan, men de allra flesta av de ensamkommande klarar sig relativt bra i skolan även om närvaron av olika skäl inte är hundraprocentig. Många har sömnsvårigheter och vill då gärna sova på dagen. Samverkan sker för att förbättra närvaron. Den generella bilden är att ungdomarna får god undervisning men att de också har synpunkter på den, exempelvis uttrycker några att det inte är så roligt att gå med vuxna på SFI vilket de får göra i Hersby. Flera pojkar har valt att byta till skolor i Stockholm utifrån detta samt utifrån missnöje med att inte ha uppnått godkända grundskolebetyg. Frågorna har förts vidare till representant för Utbildningsförvaltningen.

Något som har varit mycket uppskattat är sommarjobben. De ungdomar som i år fått jobb har fått mycket beröm från sina arbetsplatser. I stadens uppdrag att verka för en god integration har sommarjobben fyllt en viktig funktion. Ungdomarna har exempelvis fått ansöka, blivit intervjuade, fått kontakta arbetsgivaren och kommit överens om arbetstider, fått riktiga arbetsuppgifter och lärt känna nya delar av samhället att öva det svenska språket i. Ett utvecklingsområde inom staden kan vara att hitta länkar för ungdomarna att få göra praktik på olika arbetsplatser, som kan leda till jobb och även ge goda, naturliga vägar in i samhället.

**Anhöriga**

Under 2012 har introduktionsenheten blivit aktuell i arbetet med de ensamkommande utifrån familjeåterförening. Kontakten mellan socialtjänsten och introduktionsenheten har fungerat bra och familjerna fick vid sin ankomst till Sverige hjälp av introduktionsenheten med tillfälligt boende i sökandet efter ett permanent boende.

Processen för återförening är lång. De anhöriga måste ta sig till en svensk ambassad eller konsulat för att lämna in an ansökan om uppehållstillstånd. Där får de betala en avgift per ansökan och återkomma för intervjuer och för att hämta beslutet. Från ansökningsdatum kan det ta mellan 7-12 månader innan beslut.

Det är ofta en ensamkommande inte vågar berätta om de har/får kontakt med sin familj. Om de inte vet något själva finns möjlighet till eftersökning av anhöriga via Röda Korset. Röda Korset har hjälpt till med resekostnader för familjer som fått uppehållstillstånd, förutom en egenavgift på 6000:-, men har för närvarande slut på pengar för detta ändamål. När en kontakt etablerats med anhöriga behöver pojken ofta stöd för att kunna ge sin familj rätt information om hur de ska gå till väga för att söka uppehållstillstånd. Det finns också anhöriga som inte ansöker om att få komma till Sverige men som det ändå är viktigt för pojken att ha kontakt med. Vårljus ger exempelvis möjligheten till att regelbundet ringa anhöriga.

De pojkar som inte vet något om sin familj och/eller saknar anhöriga har det självklart extra jobbigt när de ser och hör andra ungdomar få kontakt med sina anhöriga. Personal, god man, lärare och andra blir då extra viktiga i stödet runt den unge. Möjligheten till kontakt med BUP finns alltid men även en lättare form av samtalskontakt med till exempel en engagerad skolkurator eller kurator på ungdomsmottagningen kan ibland vara tillräckligt. Personal på boendet står i allmänhet för det största stödet.

**Hälsa**

Alla asylsökande erbjuds en gratis, frivillig, hälsoundersökning. Många har det mycket svårt med sömnen och beskriver att det är då tankarna kommer. Landstinget har skrivit avtal med 6 mottagningar i Stockholmsområdet för hälsoundersökning, varav Lidingö tillhör mottagningen i Rågsved. För övriga vårdkontakter har alla under 18 år samma rättigheter till vård som alla barn och ungdomar i Sverige, såsom tandvård, husläkare och BUP. Alla ungdomar som kommer till Lidingö får information om möjligheten till samtalskontakt. Ofta tackar de nej, vilket till viss del kan förklaras av att de många gånger inte är vana vid att gå och prata med någon professionell. Med kunskap om detta är det viktigt att vid lämpligt tillfälle återkomma med information om möjligheten till samtalskontakt, när ungdomen känner sig tryggare och vet lite mer om hur det svenska samhället fungerar. Vid behov kontaktas BUP Lunden som är en mottagning för människor i migration. Även BUP Danderyd har tagit emot några av Lidingös ensamkommande. Det är oftast Vårljus eller gode männen som kontaktar vården och socialtjänsten hjälper till vid behov.

**Gode män**

Alla ungdomar under 18 år som saknar vårdnadshavare får en god man utsedd. Det är överförmyndaren i staden som utreder och utser gode män. Migrationsverket anmäler oftast behovet direkt till den kommun där ungdomen vistas. Det gör att en del pojkar hunnit få en god man innan de anvisas till Lidingö. Socialtjänsten kontaktar direkt överförmyndarhandläggarna när en ny ungdom är på väg och handläggningen hos överförmyndarnämnden har skett mycket snabbt.

**Fritid**

Samverkan med ideella föreningar sker vid behov, oftast via Vårljus och/eller god man. Deltagande i fritidsaktiviteter (idrott, kultur, bad mm) är mycket givande för ungdomarna. De kommer in i samhället på ett naturligt sätt och är ofta framgångsrika i sina aktiviteter oavsett om det gällt simskola, fotboll, volleyboll eller teater. Simskolan är ett exempel på aktivitet som förutom att den är viktig också är uppskattad och en del av integrationen då de ensamkommande nu kan följa med vänner till badplatser eller simhallar. Simhallens chef genomförde en grundläggande simundervisning vid 5 tillfällen under våren 2012. Förhoppningsvis kan han ha samma möjligheter fortsättningsvis, då behov kommer att uppstå när nya pojkar kommer till staden.

**Socialtjänsten**

Eftersom de ensamkommande ökar i antal vart efter de får PUT, flyttar till träningsboende, blir omplacerade och har antalet kontinuerligt ökat sedan de första 10 kom till Lidingö. Antalet ensamkommande som staden är ansvarig för i dagsläget är 19.

På grund av ökningen av antalet ungomar har tjänsten på socialförvaltningen utökas till 1,5 tjänst.

Socialsekreterarena i nordostkommunerna har en samverkansgrupp som träffas kontinuerligt i de olika kommunerna. Samarbetet är mycket uppskattat och bidrar positivt till utvecklingen av kommunernas arbete med mottagande av ensamkommande barn och ungdomar.

**Övriga kontakter**

På Lidingö finns också en kontakt med Rädda Barnen. De har byggt upp en positiv kontakt med Vårljus och hjälper nyanlända, inte bara ensamkommande, med bland annat läxläsning.

En viktig samverkanspartner är Migrationsverket som är den myndighet som anvisar ungdomarna till Lidingö stad när en plats blir ledig. Migrationsverket kontaktas vid behov, det kan gälla frågor om ersättning till staden, i ärenden när ungdomen vill ha hjälp med besked om något, exempelvis i anhörigfrågorna. Samarbete sker med boendet och gode mannen om vem som kan hjälpa till bäst i dessa frågor. Ibland kan det räcka med att en boendepersonal hjälper till att sitta bredvid när ungdomen själv ringer och ibland måste det ske en mer formell kontakt via god man om det gäller exempelvis ansökan om klädbidrag till en asylsökande eller ett överklagande.

Sammanfattningsvis så har mottagandet av de ensamkommande ungdomarna fungerat väl sedan Lidingö Stad åtog sig uppdraget för två år sedan. Stor betydelse har det haft att Vårljus ungdomsboende fungerat så bra och den goda samverkan som finns. De flesta av ungdomarna har utryckt trivsel på boendet och fungerat och anpassat sig väl i verksamheten. Det finns dock behov av att utveckla en mer strukturerad boendekedja för de som fyller 18 år och som har mognad för ett mer självständigt boende. De ensamkommandes utbildningsbehov tillgodoses och de får vid ankomsten snabbt plats på en skola. Dock framstår det som viktigt att ungdomarnas synpunkter tillvaratas och att staden arbetar för alternativa utbildningsplaster till de som går i gymnasiet. Andra utvecklingsområden är en mer samverkan med den ideella föreningsverksamheten, praktikplaster och feriejobb i större utsträckning för att skapa ännu bättre förutsättningar för integration.

Anna Malmstedt

socialsekreterare

**UPPFÖLJNING AV PLACERINGAR AVSLUTADE 2011**

Under år 2011 avslutades sammanlagt sex placeringar av ungdomar. Av dessa har tre varit i familjehem, två i HVB och en har varit skolplacerad.

Av de sex ungdomarna har fyra blivit intervjuade.

Av de sex föräldrarna har tre blivit intervjuade.

Bortfallet beror på att man avböjt medverkan i intervjun för egen eller andras räkning. Anledningen är okänd i något fall, andra har medverkat för egen del men ansett att deras barn/förälder inte skulle ha något intresse av att bli intervjuade.

Alla intervjuer är utförda av samma person, frågorna är något reviderade jämfört med tidigare år. Samtliga har intervjuats per telefon.

**Intervju med föräldrar**

***Vad var anledningen till att din son/dotter blev placerad?***

Enligt föräldrarna förekom problem i skolan och/eller familjen.

***Fick din son/dotter hjälp att hantera problem under behandlingstiden? På vilket sätt? Om nej, vad skulle du önskat?***

En förälder har ingen uppfattning i frågan, övriga två tycker att deras son/dotter fick hjälp i viss mån.

*”Från början var jag negativ till stället men jag ändrade uppfattning när jag varit där på besök. Det fungerade bra så länge X var där, sedan föll allt som ett korthus”*

*”Till vissa delar fick X hjälp att hantera sitt beteende. Det var ett hårt arbete men X fick vissa verktyg som var till hjälp. Även jag som förälder lärde mig andra sätt att bemöta X”*

***Har placeringen inneburit någon förändring för din son/dotter?***

*”Tillfälligt”*

*”Svårt att veta vad som var åldersmässig mognad och vad som berodde på placeringen”*

*”Kanske”*

***Hur är situationen efter placeringen?***

En förälder bedömer att situationen idag är kaotiskt, en förälder avstår från att svara och en säger att situationen nu är katastrofal.

*”Det har gått käpprätt åt skogen. Problemen kvarstår och situationen är allvarlig”*

*”X sköter sig inte”*

***Vad är du mest nöjd med när det gäller placeringen?***

*”Själva stället kan jag lovorda även om X inte tog åt sig tillräckligt”*

*”Det stöd jag fick som förälder”*

*”Att X kom till just detta ställe”*

***Minst nöjd med?***

Endast en förälder besvarar frågan, övriga har inget svar.

*”X borde haft mer stöd både före och efter. Kanske en kontaktperson som stöttat efter placeringen, det hade behövts mer psykologi som skakat om X”*

***När sin son/dotter var placerad, hade han/hon kontakt med föräldrar, syskon och andra?***

Samtliga föräldrar besvarar frågan med ja.

***Anser du att din son/dotter fått någon hjälp från socialtjänsten?***

***Om nej, vad var det som saknades?***

***Om ja, vad var det för hjälp han/hon fick?***

Två föräldrar anser att deras son/dotter fick hjälp, genom själva placeringen eller ytterligare insatser. En förälder kan inte besvara frågan.

*”Ärligt talat, de försökte så gott de kunde. Från början var jag väldigt avig mot soc men jag fick bra kontakt med socialsekreteraren, har inget negativt att säga om honom/henne. Jag kan inte svara ja eller nej, X fick hjälp men det var inte tillräckligt för att räcka för X:s behov”*

***Anser du att du som förälder fått någon hjälp från socialtjänsten?***

En förälder avstår från att svara, en tycker att det knappt var någon hjälp och den tredje fick vad som behövdes men han/hon frågade inte efter så mycket hjälp.

***Övriga kommentarer?***

*”Ni ska ta erfarenhet av detta, det hade behövts mycket kraftigare insats direkt. Första landningspiren är att ge mer stöd från början”*

***Sammanfattningsvis, skulle du säga att din sons/dotters livssituation har förbättrats av placeringen?***

***På vilket sätt?***

***Om inte, varför?***

Samtliga tre föräldrar (100%) svarar ja på frågan.

*”Största förändringen är att X mognat men han/hon lärde sig också mycket”*

*”Vet inte vad som hänt om inte X fått hjälp”*

**Intervju med ungdomar**

***Vad var anledningen till att du blev placerad?***

Två ungdomar uppger egen problematik med psykisk ohälsa och riskbeteende, två uppger otillräckligt föräldrastöd.

***Fick du hjälp att bearbeta problem under placeringstiden? På vilket sätt? Om nej, vad skull du ha önskat?***

Två ungdomar tycker inte att det fanns problem att bearbeta och en anser att han/hon fick hjälp tack vare trevliga och kompetenta personer på stället där han/hon var placerad.

En ungdom anser att han/hon inte fick hjälp och säger att det till stora delar berodde på att han/hon själv inte var mottaglig.

***Har placeringen inneburit någon förändring för dig? Vad kan det bero på?***

Av de fyra ungdomarna anser två att placeringen inte inneburit någon förändring eftersom de inte hade egen problematik, de behövde endast annat boende.

En ungdom tycker att han/hon mognade och att förändringen berodde på egen insikt.

*”Jag insåg att skolan var det viktigaste av allt. Det sa mina vänner till mig, även de dåliga”*

En person tycker att placeringen var hjälpsam ett tag men inte i längden.

*”Det hjälpte ett tag, har sedan ramlat tillbaka”*

***Hur är situationen efter placeringen?***

Tre ungdomar tycker att det fungerar bra idag, de är aktiva med studier och fritidsintressen. En person avstår från att svara.

***Vad är du mest nöjd med när det gäller placeringen?***

*”Att komma bort från polarna”*

*”Själva stället jag var på. Hade inte väntat mig att de skulle vara så trevliga”*

*”Kände mig som en i familjen”*

*”De kunde sin sak och det var trevligt bemötande”*

***Minst nöjd med?***

*”De krävde att jag skulle vara hemma kl. 21 på kvällarna och det var ju lite konstigt med tanke på min ålder. Annars var allt bra”*

*”Det var väldigt mycket regler som inte passade mig, kanske mådde jag sämre av det. Man måste ha bättre koll så stället där man hamnar passar för problematiken. För mig var det hemskt att det var begränsat med telefonsamtal och besök, kanske bra för andra men fruktansvärt för mig”*

*”Jag hade ingen talan vare sig mot stället eller soc. När jag försökte säga ifrån blev alla arga och det kändes som att jag kommit till ett fängelse”*

***När du var placerad, hade du kontakt med föräldrar och andra?***

Tre av ungdomarna hade kontakt med sina familjer, för en var det inte möjligt.

***Anser du att du fått hjälp från socialtjänsten?***

***Om nej, vad var det du saknade?***

***Om ja, vad var det för hjälp du fick?***

Samtliga fyra ungdomar tycker att de fått hjälp från socialtjänsten.

*”Ja, det gick rätt fort att fixa allt också”*

*”Ganska mycket när jag var yngre, hjälp med pengar till kläder och annat, stöd helt enkelt”*

*”Ja det är klart, dock inte som jag och min familj önskat alltid. Jag fick hjälp genom att socialsekreterarna försökte hjälpa mig, även om det inte blev helt rätt”*

*”Ja men enda hjälpen jag fick var hemresor, blev nekad allt annat”*

***Övriga kommentarer?***

*”Tycker det är viktigt att man hjälper den enskilda personen. De som jobbar med barn och ungdomar ska inte bara titta i papper utan också outside the box. Man bör lyssna till personen och familjen”*

*”Det är så lätt att lura soc för att tjäna pengar. De bryter mot regler mer än ni tror. Om ett barn kommer till socialen och ber om hjälp måste ni lyssna. Jag känner många som har en dålig placering”*

***Sammanfattningsvis, skulle du säga att din livssituation har förbättrats av placeringen?***

***På vilket sätt?***

***Om inte – varför?***

Två ungdomar (50%) besvarar frågan med ja.

*Det var hårt att komma ifrån min familj men som jag ser det i dagens läge var det helt okay”*

De resterande två kan inte entydigt svara ja eller nej.

*”Både jag och nej. Ja för att jag mognade och kom tillbaka. Nej för att de vuxna lurades totalt och jag har nu svårt att lita på folk. Om jag skulle behöva be om hjälp igen skulle jag tyvärr inte kunna göra det, jo kanske om det var riktigt allvarligt”*

*”Ja för att det hjälpte ett tag men nej för att det inte räckte”*

Lidingö 3 januari 2013

Lisa Ekman

familjebehandlare

##### **EKONOMI- OCH MOTTAGNINGSENHETEN**

**Personal**

Enheten består av fem socialsekreterare och en enhetschef. Under året har en medarbetare slutat, då hon gift sig och flyttat från Stockholm. Ungdomshandläggaren flyttade över till familjeenheten för att arbeta som ungdomshandläggare där. Enhetschefen har varit långtidssjukskriven och en handläggare från missbruksenheten har vikarierat tills den ordinarie chefen återkom i tjänst i september. En medarbetare återkom efter föräldraledighet.

Sammantaget har det varit ett besvärligt år ur bemanningssynpunkt p.g.a. ovanstående personalomsättning och att det inte gått att fylla vakanserna tillräckligt snabbt. Det har också påverkat kontinuiteten i klientarbetet.

Personalen är till största delen nyutexaminerad och därmed färska i sin yrkesutövning, vilket inneburit att mycket tid lagts ner på att hitta rutiner och lära sig arbetet.

#### Mottagning

#### Arbetet består bl a i att ta emot telefonsamtal och besök av personer som aldrig tidigare haft kontakt med socialförvaltningen. Många av dem som tar kontakt behöver bostad. Den svåra bostadssituationen både på Lidingö och i Storstockholm är, precis som tidigare år, ett stort problem. Allt svårare kommer det att bli i takt med att fler och fler hyresrätter på Lidingö ombildas till bostadsrätter. Mottagnings- och ekonomienheten får så gott som dagligen samtal av förtvivlade människor som inte vet hur de ska lösa sitt boende och som vänder sig till socialkontoret som en sista utväg.

Enheten tar emot kvinnor och män som har utsatts för våld i nära relation och som inte har barn (barnfamiljer handläggs av familjeenheten). Den våldsutsatta erbjuds stöd och ibland hjälp till skyddat boende. Ärenden där det förekommit våld i nära relation prioriteras. I de ärenden det är möjligt utifrån en säkerhetsaspekt erbjuds även våldsutövaren kontakt med socialsekreterare samt/alternativt ges information om den hjälp som finns att få för misshandlande män hos exempelvis Mansjouren och Manscentrum.

##### **Ekonomiskt bistånd**

Utredning med anledning av ansökningar om ekonomiskt bistånd är enhetens huvudsakliga arbetsuppgift

Många av dem som söker ekonomiskt bistånd har en komplex problematik, vari inte minst psykiska problem är en betydande del. Utredningstiden kan komma att bli ganska lång, då det inte är ovanligt att de sökande själva inte har en klar bild av vad som förorsakar deras problem. Det kan till exempel ta avsevärd tid att motivera en person att ta kontakt med psykiatrin om denne inte alls ser sig vara i behov av hjälp därifrån. Följden blir att insatserna i många ärenden är tidskrävande jämfört med början på 90-talet, då visserligen antalet ärenden var betydligt högre beroende på arbetslöshet, men då fler sökande stod till arbetsmarknadens förfogande.

Många av dem med psykiska problem har också missbruksproblem, vilket kräver insatser både från landstingets psykiatri och från stadens missbruksvård. Samordningen av dessa insatser är svår att få till stånd på ett optimalt sätt och kräver aktiva insatser från handläggarna. Insatserna från stadens och landstingets case-managers har varit till hjälp i dessa ärenden.

En del av dem som är sjukskrivna saknar ersättning från försäkringskassan, vilket innebär att de istället får ekonomiskt bistånd. Det inträffar också att försäkringskassan inte godkänner läkarintyg som underlag för utbetalning av sjukpenning och att den försäkrade då vänder sig till socialförvaltningen och söker ekonomiskt bistånd. Denna situation är oftast svårutredd, då både klienten och läkaren ser den enskilde som sjuk, men försäkringskassan menar att personen är arbetsför. Arbetsförmedlingen ser ofta dessa personer som ej arbetsföra och det är ett mödosamt arbete för handläggarna att få enighet mellan dessa myndigheter. Det har hittills rört sig om en handfull klienter, som befunnit sig i denna situation. Förvaltningen har ett avtal med en förtroendeläkare som anlitas som konsult för att stödja handläggarna i arbetet med dem som är sjukskrivna.

En stor del av socialsekreterarnas arbete består i att samverka med bl a andra vårdgivare både privata och offentliga, i synnerhet med landstingets psykiatri och stadens socialpsykiatri.

Arbetsmarknaden är fortsatt besvärlig och det har funnits få lediga arbeten att söka för gruppen som är beroende av ekonomiskt bistånd. Merparten av demsom är arbetslösa och har behov av ekonomiskt bistånd har olika former av arbetshinder, vilket gör att de inte matchar utbudet av de arbeten som finns. Ett problem är att de med arbetshinder kanske lyckas få ett arbete, men inte behålla det, varför de åter blir aktuella för ekonomiskt bistånd.

Den handläggare på konsult-och servicekontoret som handhar bl a OSA (Offentligt Skyddad Anställning) arbetar åt socialförvaltningen på 30 % för att skaffa praktikplatser åt arbetssökande med arbetshinder. Det har varit ett mycket bra redskap för att göra klienter mer anställningsbara.

#### Arbetssökarverksamhet

Tidigare år har två av enhetens tjänster avsatts att arbeta med att vägleda och motivera arbetssökande bidragstagare. I takt med att arbetsförmedlingen utökat sitt uppdrag att serva även dem med arbetshinder har socialförvaltningen dragit ner sina insatser på det området. Genom en omorganisation inom arbetsförmedlingen har Lidingö kommit att höra till Af-city, vilket har medfört en förbättring, på så sätt att servicenivån gentemot de arbetssökande har ökat och likaså har samarbetet med socialförvaltningen blivit bättre. 20 % av en av tjänsterna har tidigare varit avsatt för att hålla i samverkan med arbetsförmedlingen, försäkringskassan och landstingets psykiatri på ett mer övergripande plan. Likaså höll den handläggaren i kontakterna med förvaltningens förtroendeläkare. Som personalsituationen ser ut i dagsläget är dessa uppgifter utspridda på olika handläggare.

Gruppen arbetslösa består liksom föregående år företrädesvis av personer med psykiska arbets-och funktionshinder, tidigare missbruk samt personer med annan psykosocial problematik.

**LidingöNätet**

LidingöNätet är en samverkansform mellan fyra olika myndigheter; Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, den öppenpsykiatriska mottagningen på Lidingö samt socialtjänsten. Varje myndighet har utsett en representant som sitter i Lidingönätet och övrig personal inom varje deltagande myndighet kan konsultera representanten avseende samverkansfrågor.

Gruppen träffas regelbundet med syftet att förbättra samarbetet mellan de olika instanserna och utbyta information om nyheter inom och utveckling av samverkan mellan respektive organisationer. Målet är att fånga in problem inom respektive myndighet som kan föranleda samverkan och identifiera och klargöra problem som uppkommer i samverkan och hitta lösningar samt återkoppla till respektive myndighet.

**UMiA**

Under 2011 beviljades Lidingö stad tillsammans med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Handikappföreningarnas samarbetsorgan projektpengar från Europeiska socialfonden till projektet UMiA (Ungas mobilisering inför arbetslivet).Detta projekt vänder sig till unga personer i åldrarna 19-29 år som har en funktionsnedsättning. Under februari-juli 2012 var det en mobiliseringsfas då samarbetspartnerna utredde målgruppens behov och utformade projektdelmål och mätbara projektmål. Under denna period upprättades kontakter med vården, näringslivet och intresseorganisationer. I augusti 2012 sattes arbetet igång och deltagare togs in i projektet. Socialförvaltningen har en handläggare från mottagnings-och ekonomienheten som sedan augusti 2012 arbetar med detta projekt på 50 % i ett team tillsammans med en arbetsförmedlare och en handläggare från Försäkringskassan. Målet är att teamet ska kunna ge unga personer med funktionsnedsättning bättre stöd på vägen mot jobb, studier eller ökad arbetsförmåga, genom ett förbättrat samarbete mellan myndigheter, kommuner, näringsliv och vårdgivare. Sedan augusti har deltagarna från Lidingö bland annat deltagit i omfattande kartläggningssamtal, samt bland annat deltagit i team-möten tillsammans med arbetsförmedlare och representant från Försäkringskassan. En deltagare har börjat praktisera och en deltagare har börjat arbete med lönebidrag.

**Hälsoarbete**

Enheten fokuserar i sitt klientarbete även på hälsoproblem, vilka kan vara av fysisk eller psykisk karaktär. Handläggarna försöker göra klienterna uppmärksamma på vikten av att sköta sin hälsa och kan, när synnerliga skäl finns, ge extra bistånd till kostnader för träning av olika slag. Det har blivit vanligare att läkare ordinerar fysik träning, exempelvis vid gym, i samband med sjukskrivning.

**Uppföljning/utvärdering/ statistik**

Kostnaderna för det ekonomiska biståndet har ökat med drygt 2 miljoner jämfört med föregående år. 309 hushåll erhöll ekonomiskt bistånd vilket är en ökning sedan förra året då 273 hushåll fick bistånd. Mellan 121 och 145 hushåll har erhållit ekonomiskt bistånd varje månad, jämfört med 2011 då motsvarande siffror var 101 respektive 135.

Cirka en fjärdedel av det utbetalade ekonomiska biståndet avser kostnader för dem som saknar/har otillräcklig ersättning från försäkringskassan. Det är en minskning gentemot de tre senaste åren, då det motsvarat knappt en tredjedel.

De som uppbär ekonomiskt bistånd p.g.a. arbetslöshet står för 46 % av den totala kostnaden, vilket är en ökning från 2011, då det var 42 % (2010 – 40 % och 2009 – 37 %).

Den ”vanligaste” hushållstypen är ensamstående man. I den gruppen finns många missbrukare.

Katharina Nidefelt

enhetschef

**ADMINISTRATIVA ENHETEN**

**Personal**

Administrativa enheten består av 4 socialassistenttjänster, fördelade på fem personer, förutom enhetschef. En person arbetar 0,5 tjänst på Stjärnvägen p gr a rumsbrist, övriga vid stadshuset.

**Verksamhet**

Arbetsuppgifterna är mycket varierande, alltifrån kundtjänstbevakning, personaladministration, handhavande av genomgångslägenheter, till fakturabetalning, bokföring, kravhantering, stöd till ekonomichef och förvaltningschef med statistikframtagning och handläggning av alkoholtillståndsärenden mm.

Inom enheten handläggs fastställande av faderskap, i de fall föräldrarna är sammanboende. Mer komplicerade faderskapsärenden sköts inom familjeenheten.

En av socialassistenterna arbetar med dödsboanmälningar samt att i förkommande fall ta hand om dödsbon.

I början av året startade förvaltningens kundtjänst, vilket har inneburit bättre tillgänglighet samt snabbare service för medborgarna. Alla i enheten arbetar med kundtjänst vilket gör att bevakningen även fungerar vid sjukdom och semester. Gruppen har också medverkat vid olika utbildningar för att utveckla kundtjänsten.

Socialförvaltningen disponerar ett trettiotal genomgångslägenheter. Lägenheterna är spridda över hela Lidingö. Därutöver finns en akutlägenhet som företrädesvis används till hotade och misshandlade kvinnor. Det är inte möjligt att överta lägenheterna utan de ska erbjudas till nya biståndsbehövande.

En del av dem som bor i genomgångslägenheterna beviljas förtur till bostad, men blir inte godkända som hyresgäster, varför socialförvaltningen i vissa fall tecknar förstahandskontrakt för aktuell bostad och hyr ut i andra hand till de som fått förturen. Dessa lägenheter är för närvarande 27. Förvaltningen arbetar löpande på att få de boende att själva ska få ta över kontrakten. Under året har åtta nya kontrakt tecknats.

Under året har 165 faderskapsbekräftelser handlagts inom enheten, vilket är lika många som 2011.

24 ansökningar om att dödsboanmälan ska göras har inkommit och 19 dödsboanmälningar har gjorts. Siffrorna för 2011 var 30 respektive 16. Utredningarna avseende de ansökningar som leder till att dödsboanmälan inte görs kan vara väl så omfattande som de, där beslutet blir att göra en dödsboanmälan. Under året har 38 ärenden varit aktuella.

204 kravärenden, något färre än 2011, har hanterats av enheten, 133 avser ekonomiskt bistånd, 23 är krav gentemot vuxna som ska betala ersättning för kost och logi vidvård och 48 avser föräldrar som ska bidra till stadens kostnader för vård av deras placerade barn.

Inger Folkelid

Enhetschef

 **Bilaga 2**

**VÅLD I NÄRA RELATION**

**Inledning**

Socialförvaltningen har sedan flera år ett handlingsprogram för mottagning av våldsutsatta kvinnor, deras barn och för de misshandlande männen. Under 2012 har socialförvaltningens interna samverkansgrupp, baserat på Socialstyrelsens ”Våld – Handbok om socialnämndens ansvar för våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld” arbetat fram en ny handbok som ska finnas tillgänglig för alla socialsekreterare och innehålla viktig information om vad man bör tänka på i ärenden där det förekommit våld i nära relation. I handboken finns uppdaterade telefonlistor till jourverksamheter, polis, akutboenden, sjukhus, kurator, kvinnojourer mm. I handboken finns även stödunderlag för risk- och säkerhetsbedömningar, checklistor samt tydliga definitioner av viktiga begrepp inom området.

Socialförvaltningen har under 2012 på ett tydligare sätt börjat arbeta med ett helhetsperspektiv i ärenden där det förekommit våld i nära relation och erbjuder på ett mer strukturerat och rutinmässigt sätt insatser för den våldsutsatta, förövaren och barn och arbetar alltid med ett tydligt fokus på barnets bästa och behov.

Socialförvaltningen har även utarbetat ett dokument med rekommendationer till allmänheten som möter personer som utsätts för våld i nära relation samt personer som utsätts för våld.

Inom socialförvaltningen finns en samrådsgrupp bestående av representanter från varje enhet som träffas regelbundet och diskuterar aktuella frågor inom området. Gruppen uppdaterar även de dokument som finnstillgängliga på socialförvaltningen. En extern samverkansgrupp för våld i nära relation startade 2002 i Lidingö stad. Gruppen består av representanter från polis, husläkarmottagning, psykiatrimottagning, ungdomsmottagning, mödravårdscentral, kyrkan m.fl. Gruppen träffas cirka fyra gånger per år då man informerar varandra om nyheter och aktuell situation inom de olika verksamheterna. I gruppen ingår även representanter från Kvinnojouren Kerstin, en verksamhet som sedan sommaren 2011 är verksam på Lidingö och som är medlem i SKR (Sveriges Kvinno- och Tjejjourers Riksförbund).

Kvinnojouren Kerstin drivs av ett antal volontärer. De disponerar en centralt belägen lokal, de bedriver en telefonjoursverksamhet för utsatta kvinnor och de har sedan starten åter-kommande föreläsningar om aktuella ämnen dit allmänheten bjuds in. Verksamheten drivs med ekonomiskt stöd från socialnämnden och med stöd från socialsekreterare i samrådsgruppen.

En socialsekreterare har som uppdrag i sin tjänst att vara socialkontorets/kommunens kvinnofridssamordnare. I kvinnofridssamordnarens uppgifter ingår bl.a. att hålla sig ajour med nyheter inom området, vara sammankallande till kommunens kvinnofridsgrupp, ha kontakt med och en kunskap om Kvinnojouren Kerstins verksamhet samt delta i nätverk för kvinnofridssamordnare i Stockholms län. I slutet av 2012 startade socialförvaltningens kvinnofridssamordnare en samverkansgrupp tillsammans med Äldre- och handikappförvaltningen på Lidingö för att gemensamt ta fram handlingsplan och policy för de två förvaltningarna och för att intensifiera stadens arbete med våld i nära relation.

Julia Jonaszon, socialsekreterare/kvinnofridssamordnare.

**Familjeenhetens arbete 2012**

Under 2012 har 11 utredningar genomförts utifrån oro kring våld mot modern i familjen. Det har även funnits ett par anmälningar som inte lett till att utredningar inletts då behovet av skydd och säkerhet redan tillgodosetts och de inblandande inte önskat ytterligare stöd. Slutligen finns också några våldsutsatta kvinnor som själva tagit kontakt för rådgivning men som inte aktualiserats.

Familjeenheten har under året 2012 utvecklat en struktur i arbetet med familjer där modern utsatts för våld av fadern och barnen i familjen upplevt detta. Strukturen innebär ett tätt sammarbete med familjeresursenhetens behandlare Roger Eriksson och Ulrika Elofsson för att i ett tidigt skede kunna erbjuda stöd och behandling för både den våldsutsatte och utövaren av våld. Tidigt i processen finns också socialsekreterarna Agneta Nilsson och Kicki Winnerstam med för att kunna tillgodose barns behov av att få sätta ord på det de upplevt. Detta görs med hjälp av Trappan-samtal (strukturerade samtal för barn som bevittnat våld).

Helheten har fungerat bra och vi ser en betydande positiv förändring framförallt gällande andelen utövare av våld som tagit emot stöd till förändring. De kvinnor som inte aktualiserats på familjeenheten men som sökt en rådgivande kontakt har kunnat få stöd av Ulrika Elofsson utifrån det täta samarbetet. Dessa kvinnor har oftast kommit ganska långt i sin process av att vilja och kunna lämna. Att mannen inte kontaktas i ett sådant skede, vilket måste ske om utredning inleds, är viktigt för att kunna planera ett säkert uppbrott, vilket är den mest riskfyllda delen i en kvinnas uppbrottsprocess. Några kvinnor har också sökt rådgivande kontakt medan de fortfarande lever i en kraftig ambivalens. Även för dessa har det varit värdefullt att kunna fånga upp kvinnan för att hon ska få stöd i sina tankar och möjligheten att föra processen mot ett uppbrott framåt. Givetvis måste det i dessa ärenden göras en bedömning hur barnens säkerhet tillgodoses under tiden.

Det har i arbetet med de kvinnor vars familjer inte varit mål för utredning uppstått ett utvecklingsbehov gällande stödet till dessa män. Även dessa män behöver fångas upp och erbjudas hjälp till ett förändrat beteende om antalet våldsutsatta kvinnor och barn som upplever våld i hemmet sak minska. Hur det ska ske är ett av utvecklingsområdena för 2013.

Mirjam Johansson, socialsekreterare.

**Familjeterapeutiskt arbete inom Familjeresursenheten**

Förvaltningens sätt att arbeta med ärenden där det förekommit våld i nära relationer har förändrats under 2012. Två familjeterapeuter (en kvinnlig och en manlig) ingår numer i en större arbetsgrupp med representanter från samtliga enheter och samarbetet mellan familjeterapeuter och handläggare är tätare än tidigare. Handläggare och familjeterapeut träffar klienten tillsammans vid första mötet och erbjuder redan då enskilda samtal, kvinnlig terapeut erbjuder kvinnan och manlig terapeut erbjuder mannen. I familjeterapeuternas arbete prioriteras ärenden där det finns barn/ungdomar. Under året har familjeterapeuterna arbetat i 21 ärenden, varav 19 kom via handläggare och 2 där klienterna själva tog kontakt. I 13 ärenden har både mamman och pappan deltagit i enskilda samtal, i 2 ärenden har endast pappan deltagit och i 6 ärenden har endast mamman deltagit. Av de 21 ärenden som varit aktuella är 10 stycken avslutade under året. Det är totalt 41 barn/ungdomar som varit berörda i dessa ärenden; 29 stycken i åldrarna 0-12 år, 9 stycken i åldrarna 13-15 år och 3 stycken i åldrarna 16-19 år.

Roger Eriksson, familjeterapeut.

**Barn som bevittnat våld**

Sedan några år tillbaka erbjuder Agneta Nilsson från familjeenheten och Kicki Winnerstam från missbruksenheten, samtal med barn som bevittnat våld i hemmet. Vi arbetar efter Rädda Barnens s k "Trappan-modell", där man träffar barnen individuellt 3-4 gånger. Innan mötet med barnen måste föräldrarna godkänna att vi pratar med deras barn. Vi vill också gärna höra föräldrarnas berättelse om vad som hänt och läsa t ex polisrapport om det finns en sådan.

Första mötet med barnet är till för att skapa förtroende och för att tala om varför man ses. Vi säger också att det som sägs inte berättas vidare utan barnets tillåtelse, om det inte finns uppenbar fara för barnet.

Nästa steg är att låta barnet rekonstruera det som hänt genom att låta det berätta, oftast genom att rita en bild av händelsen. Vi ställer frågor, ex; var befann sig barnet, vad såg det, vilka ljud hörde barnet, vad luktade det? Vi anpassar metoderna efter barnet och dess ålder.

Det sista steget är att ge barnet så mycket kunskap som möjligt om var det kan få hjälp och vilka det kan ringa om det skulle hända igen. Barnet får även veta att den som slår har gjort något som är fel, men att han/hon ändå kan var snäll i andra sammanhang. Efter samtalen samlas vi med barnet och en förälder för ett sammanfattande samtal.

Under året har vi träffat elva stycken barn för samtal. Flera har erbjudits, men tackat nej. Vi har också informerat om verksamheten kring Trappan, bl a på BVC och hos polisen.

Agneta Nilsson, socialsekreterare.              Kicki Winnerstam, socialsekreterare.

**Missbruksenheten**

Personer med missbruk- och beroendeproblematik kan befinna sig i en livssituation som ökar risken för att utsättas för våld i nära relation och även att utöva våld i nära relation. Våldet kan ses som en konsekvens av missbruket. Missbruksenheten har under 2012 därför arbetat mer aktivt med frågan kring våld i nära relation och har ämnet som en stående punkt på sina arbetsplatsträffar.

Kerstin Feuk, socialsekreterare.

**Ekonomi- och mottagningsenheten**

Under 2012 har ekonomi- och mottagningsenheten arbetar aktivt med att på ett rutinmässigt sätt bygga in frågor om våld i nära relation som en del i utredningen av den sökandes rätt till ekonomiskt bistånd. Enheten har under året haft flera ärenden där kvinnor och deras barn tvingats placeras på skyddade boenden och har utifrån detta arbetat mer tydligt med risk- och säkerhetsbedömningar.

Julia Jonaszon, kvinnofridssamordnare och socialsekreterare i Ekonomi- och mottagningsenheten.

Totalt är 94 insatser utvärderade (2011, 94 insatser och 2010, 83 insatser).

En jämförelse mellan 2012 - 2007 visar att gott och mycket gott resultat hade erhållits 2012 i 56 %, 2011 i 50 %, 2010 i 51 %, 2009 i 60 %, 2008 i 67 % och 2007 i 62 % av insatserna.

Högre nivå än 2011-2010, men lägre än tidigare år.

I begreppet Övrigt ingår ”Ej varit möjligt att följa upp”, ”Ej varit mål för den som följer upp”, ”Målet är ej längre aktuellt”, ”Målet är fn ej aktuellt att arbeta med”.

52 % (35) har fullständig måluppfyllelse och 27 % (47) har delvis måluppfyllelse. 18 % (16) har ej måluppfyllelse. 4 % (2) tillhör kategorin övrigt. Siffrorna inom parentes avser 2011.

 2012-12-12

Totalt har 70 enkätsvar kommit in.

1. När besökte du/ni socialförvaltningen på Lidingö första gången?

 % total

* Före 2012 50
* 2012 44
* Kommer inte ihåg 6

2. Vilket/Vilka skäl har funnits till kontakten? Du/ni kan kryssa i en eller flera svar och både på a) respektive b)

a) Jag/vi har tagit kontakt, av följande anledning-/ar:

(besvaras av dig/er som själv kontaktat socialförvaltningen)

 % total

* Socialbidrag/försörjningsstöd – 12
* Barn- och tonårsproblematik 33
* Rehabilitering från missbruk 10
* Adoptionsutredning 4
* Relationsproblem inom familjen 29
* Annan orsak, nämligen 13

 b) Socialtjänsten har tagit kontakt, av följande anledning-/ar

 (besvaras av dig som fått kontakt genom att socialförvaltningen kontaktat dig/er)

 % total

* Barn- och tonårsproblematik 27
* Rehabilitering från missbruk 22
* Fastställande av faderskap 5
* Relationsproblem inom familjen 24
* Annan orsak, nämligen 22

3. Har du/ni fått ett korrekt och respektfullt bemötande vid dina/era kontakter med socialförvaltningen?

 % total

* Ja, alltid 81
* Ja, oftast 16
* Vet ej 1
* Ja, ibland 1
* Nej, aldrig

4. Har du/ni varit nöjd med väntetiden för att få kontakt med en handläggare?

 % total

* Ja, alltid 57
* Ja, oftast 28
* Ibland 9
* Nej, aldrig 3
* Ej aktuellt 1
* Vet ej 3

5. Har du/ni varit nöjd med tidpunkten för besöket?

 % total

* Ja, alltid 65
* Ja, oftast 17
* Ibland 16
* Nej, aldrig 1
* Ej aktuellt
* Vet ej

6. Har du/ni fått den service/hjälp som du/ni önskat?

* Ja 74
* Ja, men inte alltid 22
* Hänvisades till annan lämplig instans (till fråga 9)
* Nej, jag har enbart fått avslag (till fråga 9)
* Har endast fått insats mot min vilja (till fråga 9)
* Har ej önskat någon hjälp/insats (till fråga 10) 4
* Nej, något beslut har ännu inte fattats (till fråga 10)

7. Fick du/ni medverka vid planeringen av hjälpen och fick du/ni själv komma med förslag på hjälp (om du önskade).

 % total

* Ja på ett bra sätt 71 (82\*)
* Ja, men bara delvis 15 (18\*)
* Nej
* Ej aktuellt 14

\* om Ej aktuellt exkluderas vid procentberäkningen.

8. Anser du att den/de handläggare/behandlare du/ni mötte kunde sitt arbete (var professionell).

 % total

* Ja 88
* Ja, men bara delvis 10
* Nej
* Ej aktuellt 1

9. Har den hjälp som du/ni fått ifrån socialförvaltningen lett till en förbättring av din/er livssituation, jämfört med om du/ni inte fått något stöd?

 % total

* Ja 81
* Nej 6
* Vet ej 13

10. Om du/ni ej fått någon insats, hänvisats till annan lämplig instans eller fått insats mot din/er vilja. Har du/ni förstått orsaken därtill?

(om du/ni fått önskad insats sätt x i rutan ej aktuellt)

* Ja 16 (67\*)
* Nej 8 (33\*)
* Vet ej 11
* Ej aktuellt 65

\*Om Vet ej och Ej aktuellt exkluderas vid procentberäkningen.

11. Hur nöjd respektive missnöjd är du/ni sammantaget med den service/hjälp/bemötande du/ni erbjudits på socialförvaltningen på Lidingö?

 % total

* Mycket nöjd 69
* Ganska nöjd) 26
* Varken nöjd eller missnöjd 6
* Ganska missnöjd
* Mycket missnöjd

**Kommentarer:**

Möjligheter har funnits, både i anslutning till varje fråga liksom avslutningsvis, att ge kommentarer. De redovisas inte här, men förvaltningen har tagit del av dem. Det är övervägande positiva kommentarer som lämnats. Möjlighet har också funnits att ange om man vill bli kontaktad för att avge kompletterande synpunkter.