

Utveckling av servicetjänster I Linköpings kommun

- *Beskrivning av verksamheter*

Simon Härnbro & Martin Börjesson



Förord

Centrum för kommunstrategiska studier (CKS) är ett centrum för forskning, utveckling och samverkan vid Linköpings universitet. CKS övergripande uppgift är att bredda och fördjupa den kommunstrategiskt relevanta kunskapsbildningen, till stöd för en långsiktigt hållbar samhällsutveckling. Ambitionen är att CKS ska utgöra ett nationellt kraftcentrum för strategisk kommunforskning, och fungera som en vetenskaplig resurs i kommunernas övergripande utvecklingsarbete.

I serien CKS Arbetsnotat publiceras kortare vetenskapliga texter, delrapporter inom forskningsprojekt och sammanställningar av empiriskt material. Ett arbetsnotat är att betrakta som arbetsmaterial, där såväl öppna och prövande teoretiska resonemang som preliminära slutsatser förekommer.

CKS verksamhet präglas av stor interaktivitet vad gäller att identifiera forskningsfrågor och kunskapsbehov. CKS Arbetsnotat är viktiga inslag i denna process. De kan lämnas ut till informanter och projektfinansiärer som en dokumentation av pågående forskning, och som ett underlag för gemensam diskussion och analys.

Ett arbetsnotat kan också vara ett viktigt inslag i arbetet med att färdigställa vetenskapliga publikationer. Genom att diskutera dokumenterade men preliminära resultat med kollegor kan forskaren förfina sina resonemang och så småningom färdigställa bokmanus och manus till artiklar i internationella vetenskapliga tidskrifter.

Josefina Syssner. Föreståndare, CKS.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Diposition	1
2 Socialtjänst - service och bistånd	3
2.1 Socialtjänsten i Linköpings kommun	4
2.1.1 Övergripande riktlinjer och funktion	4
2.1.2 Genomförandeplan	6
2.1.3 Mottagningar	6
3 Utförare	7
3.1 Socialpsykiatri	7
3.1.1 Stödteam neuropsykiatri, boendestöd – Råd & Stöd	7
3.1.2 Stödteam psykiatri, boendestöd – Råd & Stöd	10
3.1.3 VisVitalis	13
3.2 Missbruksvård	15
3.2.1 S:t Larsmottagningen, beroendemottagningen – Råd & Stöd	15
3.3 Barn- och familjestöd	20
3.3.1 Familjeteamet – Råd & Stöd	20
3.3.2 Eleonorgruppen	23
3.4 Mottagningen – Råd & Stöd	27
4 Vägar till stödinsatser	30
4.1 Information till kommuninvånare - en väg till servicetjänster	32
4.1.1 Linköping	33
4.1.2 Boxholm	34
4.1.3 Finspång	36
4.1.4 Kinda	37
4.1.5 Mjölby	38
4.2 Avslutande reflektion	40
Referenser	

1 Inledning

Linköpings kommun har sedan flera år haft som målsättning att utveckla en lättillgänglig socialtjänst med god kvalitet och en mångfald sociala stödinsatser för den enskilde att välja mellan. Det innebär bl a att de flesta stödinsatser inte kräver biståndsbeslut utan den enskilde kan själv direkt kontakta verksamheter som erbjuder stöd, t ex missbruksvård, familjebehandling och boendestöd. Denna form av serviceinsatser har prövats och utvecklats också i andra kommuner, men det är än så länge ett arbetssätt som endast i begränsad utsträckning studerats.

Linköpings kommun har i samarbete med CKS, Linköpings Universitet tagit initiativ till att finansiera ett forskningsprojekt i ledning av Martin Börjesson, docent i socialt arbete. Projekt är planerat att genomföras under en treårsperiod med start januari 2014. Målsättningen med detta projekt är att planera och genomföra en bred upplagd studie av arbetet med servicetjänster. Studien har för avsikt att försöka beskriva vilken betydelse arbetet med sociala servicetjänster har för det sociala arbetet och brukaren/medborgaren.

Syftet med detta arbetsnotat är att beskriva de verksamheter som kommer att studeras inom projektet och till vis del även en reflektion kring vägarna till serviceinsatser. Ambitionen är också att detta arbetsnotat ska kunna fungera som ett redskap i och inför kommande skeenden i forskningsprocessen.

1.1 Diposition

Den huvudsakliga delen i detta arbetsnotat har som utgångspunkt att beskriva de verksamheter planeras ingå i den empiriska studien om utvecklingen av servicetjänster i Linköpings kommuns socialtjänst. Socialtjänsten lyfts - i *kapitel 2* - fram som en organisation med olika funktioner samt att innehållet för verksamheten kan se olika ut beroende på olika faktorer. I detta sammanhang beskrivs Linköpings kommuns socialtjänst. I *kapitel 2* placeras verksamheterna i en organisatorisk kontext och *kapitel 3* beskriver verksamheterna utifrån avtal, verksamhetsberättelser och information på utförarnas internetsidor. *Kapitel 4* belyser vägarna till stödinsatser. Kapitelet avslutar arbetsnotatet med en beskrivning av den information som finns på fem CKS-kommuners hemsidor - där inräknat Linköpings kommun – om socialtjänstens stödinsatser. En utgångspunkt är att beskriva och förstå kommunens

hemsida som ett potentiellt skyltfönster med information om socialtjänstens verksamhet riktat till kommuninvånare som på egen hand, utan förkunskap om hur sociala stödinsatser levereras, söker socialt stöd. Avsikten är att försöka synliggöra information om hur tjänster kan erbjudas, enligt servicetjänst eller biståndsbeslut, och på så vis lyfta fram internet som en potentiell väg till stödinsatser.

2 Socialtjänst - service och bistånd

En medborgares möjlighet att ta del av en kommuns utbud av service- och biståndsgrundade välfärdstjänster kan relateras till organiseringen av socialtjänsten. Det sociala arbete som inbegrips i kommunens ansvarsområde formas utifrån olika faktorer, till exempel: socialtjänstlagen, statliga direktiv, tillsynsmyndigheternas föreskrifter och idén om kommunalt självstyre. Ansvar för tolkningar av lagar och föreskrifter som styr socialtjänstens arbete kan härledas till den enskilda kommunens organisation samt ytterst till domar i domstolar. Detta kan vara av betydelse för hur organiseringen av socialtjänsten ser ut mellan kommunerna och på vilket sätt kommuninvånare kan erbjudas sociala stödinsatser. Ett exempel på detta kan hämtas från *Myndigheten för vårdanalys* (2013) som i en undersökning har kartlagt kommuners arbetssätt vid hantering och handläggning inom hemtjänsten. Resultaten visar att organiseringen av kommunens verksamhet ser olika ut mellan kommunerna. I studien kategoriseras fyra grundmodeller för kommunernas arbetssätt med hanteringen av hemtjänsten: enbart traditionell biståndshandläggning (1), enbart traditionell biståndsbedömning med flexibla timmar (2), förenklad hantering (3) samt förenklad hantering med flexibla timmar (4). Kommunernas motiv till att införa nya modeller för hantering beskrivs utifrån tre drivkrafter: administrativ förenkling för att frigöra tid för biståndshandläggarna, förenkling för brukarna, samt ökat brukarinflytande. I resultatredovisningen framgår det att det finns variationer mellan kommunerna när det gäller utformningen av förenklad hantering samt skillnader mellan arbetssätt. De kommuner som valt att införa förenklad hantering med flexibla timmar motiverar implementeringen av modellen primärt med att förenkla handlägningsprocessen för medborgaren och i andra hand att frigöra tid för biståndshandläggarna (*Myndigheten för vårdanalys*, 2013:11-12, 29). Resultaten i undersökning kan alltså belysa idén om kommunalt självstyre och hur detta medför skillnader i kommunernas tillskapande av vägar till välfärdstjänster.

Socialtjänstens huvudsakliga ansvar utgår ifrån att kommunen enligt lag (SoL, kap 2 §1) svarar för att medborgarna får det stöd och den hjälp de behöver. I socialtjänstlagen kap 3 §1 framgår det bland annat att kommunen har som uppgift att arbeta med uppsökande verksamhet för att främja goda levnadsvillkor samt att svara för råd, stöd och service. Den som inte själv kan tillgodose sina behov och uppnå en skälig levnadsnivå har enligt SoL, kap 4 §1, rätt till bistånd hos socialnämnden. Organiseringen av socialtjänstens verksamhet i

kommunerna ska alltså innefatta en utredande verksamhet för att handlägga och besluta om rätten till bistånd samt verksamheter som verkställer och utför bistånds- och servicegrundande insatser. Ramarna i socialtjänstlagen utgör direktiv för det sociala arbetets utformning. Åström (1988) menar att socialtjänstlagen utgörs av dubbla roller som innefattar en administrativ funktion och en individrättslig. Den administrativa funktionen reglerar förhållandet mellan myndigheten och kollektivet av kommuninvånare och den individrättsliga reglerar förhållandet mellan den enskilde medborgaren och en myndighet. Den individrättsliga funktionen kan till exempel handla om regleringen av och beslut om den enskildes rättighet till bistånd medan den andra funktionen syftar till att reglera administrationen av den sociala välfärden och på vilket sätt detta utförs. Relationen mellan individ och myndighet kan beskrivas som en tvåvägs kanal och relationen mellan myndigheten och kollektivet kan beskrivas som envägsriktning från myndighet till kommuninvånare. Åström poängterar att dessa två funktioner i socialtjänstlagen ibland kan tangera varandra och i vissa fall motverka varandra (1988:118-117). Det sociala arbetet kan alltså förstås utifrån mötet mellan statliga direktiv – lagstiftning och föreskrifter – och den kommunala organisationens värdegrund, praxis, administration, demokratiska processer och utförande.

2.1 Socialtjänsten i Linköpings kommun

2.1.1 Övergripande riktlinjer och funktion

Socialtjänstens organisation i Linköpings kommun kan beskrivas utifrån två distinkta funktioner – myndighetsfunktionen och utförarfunktionen - som vardera inbegriper olika syften. Socialtjänstens *myndighetsfunktion* svarar för det utrednings- och bedömningsarbete som innebär handläggning av biståndsgrundade insatser i enlighet med socialtjänstlagen och tillkommande skydds- och tvångslagstiftning¹. Socialtjänstens *utförarfunktion* sker inom ramarna för ett beställar- och utförarsystem. I detta system konkurrensutsätts verksamheter som bedrivs i Linköpings kommuns regi med privata utförare. Råd & Stöd är den verksamhet inom Leanlink² som är Linköpings kommuns utförarorganisation av sociala insatser.

¹ Lag om vård av unga (LVU), Lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), Lag om psykiatrisk tvångsvård (LPT)

² Leanlink är Linköpings kommuns utförarorganisation och omfattar de verksamhetsområden som anses vara möjliga att konkurrensutsätta på en marknad för kommunala och privata aktörer. Inom Leanlink ingår Råd & Stöd samt ytterligare fem affärsområden och två resultatenheter.

Verksamheter inom Råd & Stöd samt privata aktörer etableras på en utförarmarknad för sociala tjänster och upphandlingarna sker genom äldre-och omsorgsnämnden. De sociala stödinsatserna levereras antingen efter ett myndighetsbeslut om ett beviljat bistånd för en insats hos en specifik utförare eller enligt ett serviceerbjudande. Erbjudandet om stödinsats enligt service innebär att medborgare kan söka sig direkt till utförare, som kommunen har avtal med, utan ett biståndsbeslut. Utifrån denna beskrivning går det att synliggöra två vägar till sociala stödinsatser. En medborgare kan på egen hand söka sig antingen direkt till utföraren och definiera sitt stödbehov eller vända sig till myndighetskontoret och få sitt behov av bistånd prövat. I det första alternativet kommer medborgaren i direktkontakt med utförarfunktionen inom socialtjänsten och i det sistnämnda möter medborgaren först myndighetsfunktionen och sedermera, efter beviljat beslut om insats, utförarfunktionen. Linköpings kommun har på politisk och administrativ ledningsnivå tagit fram riktlinjer för bistånds- och servicegrundade insatser. I omsorgsnämndens verksamhetsberättelse för 2013 finns ett mål om att främja goda levnadsvillkor genom förebyggande insatser. Indikatorn för detta arbete handlar om att sociala stödinsatser inom basverksamheten ska vara lättillgängligt och erbjudas utan krav på biståndsbeslut. Avtalen för de utförare av välfärdstjänster, som är föremål för denna studie, innehåller i och med upphandlingsprocessen olika skrivelser när det gäller uppdragets ramar. En del avtalade verksamheter arbetar endast utifrån biståndsgrundade beslut och - som en direkt nödvändighet - samverkar därmed i nära kontakt med socialkontoret. Dessa verksamheter är skyldiga att journalföra, dokumentera och följa upp arbetet i enlighet med sekretess- och förvaltningsrättsliga förordningar³. Det finns verksamheter som endast arbetar med servicetjänster och för dem gäller inte journal- och dokumentationskravet eller en förväntan om nära kontakt med socialkontoret vid kortvariga rådgivningskontakter. De verksamheter som har avtalat om att erbjuda sociala stödinsatser utifrån servicetjänster och biståndsbeslut har därmed olika förväntningar på dokumentation och samverkan med socialkontoret.

Verksamheter som arbetar med servicetjänster och biståndsgrundade insatser förväntas enligt avtalen att organisera arbetet utifrån olika prioriteringar. I avtalen framgår det att kommunens inriktning i första hand är att erbjuda servicetjänster och att beslutade biståndsinsatser har förtur framför serviceinsatser. Angående riktlinjer om service och bistånd för de verksamheter som arbetar med både service- och biståndsgrundade insatser framkommer det i avtalen att:

³ Förvaltningslagen, Tryckfrihetsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen och Personuppgiftslagen

biståndsgrundade insatser utreds och beslutas av personal på socialkontoret och att utredningen överlämnas till utföraren; intentionen med servicetjänster är att skapa lättillgänglighet; medborgaren ska själv i direktkontakt med utföraren kunna efterfråga olika stödinsatser; utföraren är skyldig att ta emot alla som efterfrågar avtalad verksamhet.

Avtalet kan i denna kontext beskrivas som ett viktigt styrdokument för verksamheternas ramar och administration. Förutom det som avtalas om i upphandlingen kan utförarna behöva kontakta socialkontoret vid misstanke om att barn far illa. Utförarna omfattas av anmälningsskyldigheten kap 14 § 1, socialtjänstlagen - om barns skydd - oavsett om verksamheterna arbetar med service eller bistånd. De verksamheter som arbetar med service förväntas också att informera hjälpsökande om möjligheten att göra en biståndsansökan.

2.1.2 Genomförandeplan

För verksamheterna är genomförandeplanen ett avtalat dokumentationsredskap som gäller för såväl service- och biståndsgrundade insatser. Dokumentet syftar till att initiera en individuell planering mellan utförare och den enskilde. Genomförandeplanen innehåller en samlad beskrivning av på vilket sätt en hjälpsökande får sitt behov av stöd, service och vård tillgodosett. Innehållet i genomförandeplanen skall omfattas av tydliga och uppföljningsbara måldefinitioner. Genomförandeplanen skall vara ett levande dokument och behovsrevideras därför minst en gång varje halvår.

2.1.3 Mottagningar

Socialtjänsten i Linköping har två primära mottagningar. Den ena mottagningen kopplas till myndighetsfunktionen och tar främst emot anmälningar och ansökningar. Den andra mottagningen kopplas till utförarfunktionen och ingår i organisationen *råd & stöd*. Utöver dessa mottagningar har de flesta utförare en egen mottagningsfunktion inom den egna verksamheten. Mottagningen inom råd & stöd samverkar med landstinget och arbetar med kortare rådgivningssamtal. En del av uppdraget för råd & stöds mottagning innefattar en samordningsfunktion. Detta innebär att mottagningen förväntas besitta kunskap om leverantörer av välfärdstjänster inom socialtjänsten i Linköpings kommun för att på så vis kunna navigera hjälpsökande till rätt stödinsats. I följande avsnitt kommer de verksamheter som är aktuella i den föreliggande studien om servicetjänster att beskrivas.

3 Utförare

De verksamheter som ingår i den föreliggande studien om utvecklingen av servicetjänster omfattas av utförare inom Linköpings kommuns organisation råd & stöd samt privata entreprenörer. Till stor del har dessa utförare avtalad verksamhet för att kunna erbjuda både service- och biståndsgrundade insatser. Det finns utförare i detta urval som är profilerad med att erbjuda antingen endast biståndsgrundade insatser eller endast servicetjänster. Utförarna kategoriseras inom verksamhetsområdena socialpsykiatri, missbruksvård, barn- och familjestöd samt en mottagningsenhet.

- Inom socialpsykiatrin ingår verksamheterna boendestödsteam psykiatri (råd & stöd), boendestödsteam neuropsykiatri (råd & stöd) samt VisVitalis (privat utförare) boendestöd neuropsykiatri och psykiatri.
- Inom missbruksvården ingår S:t Larmottagningen - beroendekliniken (råd & stöd) som innefattar ett bedömnings- och behandlingsteam.
- Inom barn- och familjestöd ingår familjeteamet (råd & stöd) och Eleonorgruppen (privat utförare).
- Inom mottagningsenheten ingår utföraren för samordnad mottagning, rådgivning och stöd (råd & stöd).

Beskrivningar om verksamheterna och vägarna till stödinsatser utgår ifrån avtal mellan utförare och Linköpings kommun, verksamhetsberättelser, intervjuer med och besök hos företrädare för vissa verksamheter och information på kommunernas hemsidor om socialtjänstens verksamhet. Den statistik som presenteras i detta avsnitt bygger på data som utförarna redovisat till beställaren.

3.1 Socialpsykiatri

3.1.1 Stödteam neuropsykiatri, boendestöd – Råd & Stöd

Målgrupp

Verksamheten är inriktad till personer över 18 år diagnostiserade inom ett neuropsykiatrisk spektrum, till exempel ADHD, Aspergers syndrom, Tourettes syndrom. Avsikten med

stödteamets verksamhet är att erbjuda boendestöd samt stöd och coaching som avser att främja den enskildes etablering arbetsmarknaden.

Arbetsätt

Insatser erbjuds enligt socialtjänstlagen (SoL). Verksamheten består av ett team som i huvudsak jobbar med Empowerment⁴ som grundmetodik för att bedriva stöd, coaching och boendestöd. Avsikten med arbetsmetoden är stärka den enskilde till att ta kontroll och makt över den egna livssituationen och öka tilltron till den egna förmågan. Arbetet är inriktat mot att erbjuda ett sådant stöd som möjliggör att den enskilde kan klara ett självständigt liv med ordnat boende samt en daglig sysselsättning i form av arbete, utbildning eller annan meningsfull aktivitet.

Boendestödet neuropsykiatri är en praktisk och pedagogiskt stödinsats. Stöd ges i hemmet med dagliga sysslor samt utanför hemmet i kontakter med till exempel myndigheter och bankärenden. Målet är att den enskilde ska få stöd med att skapa strategier i vardagen för att på sikt klara sig utan boendestöd.

Coachen arbetar med den enskilde i vardagen när det gäller rådgivning och stöd för att etablera funktionella vardagsstrategier. Avsikten är att hitta strategier för att etablera en fungerande vardaglig sysselsättning för dem som har och inte har arbete.

Utförarform

Stödteamet Neuropsykiatri, boendestöd är en del av Råd & Stöd, Leanlink och utför verksamheten i Linköpings kommuns regi. Teamet har avtalad verksamhet med omsorgsnämnden för att bedriva stödiriktat arbete till vuxna över 18 år. Öppenvårdsinsatser kan erbjudas som servicetjänster i upp till 6 timmar per vecka eller fler stödtimmar per vecka efter biståndsbeslut.

Samarbete sker med socialkontoret, öppenvårdspsykiatrin, vuxenhabiliteringen, AFI-enheten, familjeteamet, neuropsykiatriska utredningsenheten (landstinget), Jobbtorget (Linköpings kommun), arbetsförmedlingen och försäkringskassan.

⁴ Empowerment handlar bl a om att skapa förutsättningar för tillit till den egna förmågan, egenmakt och möjligheter för den enskilde att själv definiera sitt problem och skapa handlingsstrategier.

Personal

Teamet består av 8 tjänster. 5 medarbetare har yrkestiteln vuxenpedagog. Personalgruppen har kompetens inom NP-problematik, MI, ESL, IPS och Supported Employment.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan stödteamet neuropsykiatri och omsorgsnämnden är syftet med verksamheten att erbjuda stöd som leder till att den enskilde kan klara ett självständigt liv med ordnat boende och daglig sysselsättning till exempel arbete eller utbildning. Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För stödteamet neuropsykiatri är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), offentlighets- och sekretesslagen (OSL) samt personuppgiftslagen (PUL).

Stödinsatserna förväntas bygga på delaktighetsgörande mellan utförare och den enskilde. Den enskildes integritet ska beaktas och stödet skall utgå ifrån en individuell genomförandeplan som bygger på respekt för självbestämmandet. Genomförandeplanen lyfts fram som ett grundläggande redskap för insatsens initiering, genomförande och avslutning.

När det gäller metodkompetens skall verksamheten bedrivas utifrån bästa möjliga evidens, utgå från ett strukturerat arbetssätt som bidrar till att den enskilde utvecklar handlingsstrategier för att hantera boendet och den dagliga sysselsättningen. Enligt avtalet ska utföraren erbjuda praktiskt och pedagogiskt boendestöd samt stöd och coaching till arbete och sysselsättning, stöd i dag- och veckoplanering, enskilda stödsamtal, föräldrastöd, motivationsarbete, uppmärksamma psykisk och fysisk ohälsa, samordning av insatser, stöd vid ekonomisk planering, nätverksarbete, samverkan med aktörer från frivilligorganisationer, dokumentationsarbete samt upprätta och arbeta utifrån en genomförandeplan.

Verksamheten skall vara tillgänglig, flexibel och kunna kontaktas på telefon vardagar mellan kl 08.00 – 17.00. Beredskapstelefon är tillgänglig alla dagar i veckan till kl 22.00. Insatser förväntas kunna erbjudas vid tidpunkter som passar den hjälpsökandes behov till exempel dagtid, morgon, kväll och helger.

Insatser kan erbjudas enligt servicetjänster, efter biståndsbeslut. För samtliga gäller upprättandet av en genomförandeplan. Journalhandlingar skall finnas för varje person enligt

SoL.

Omfattning

Grundavtalet omfattas av 5200 stödtimmar per år och tilläggsavtalet omfattas av 3600 timmar per år. För verksamhetsåret 2012 fanns det totalt 96 aktuella ärenden och ca 10 000 antal utförda timmar.

Statistik

Nedan presenteras statistik för aktuell verksamhet mellan 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.

3.1.2 Stödteam psykiatri, boendestöd – Råd & Stöd

Målgrupp

Boendestödsteamet psykiatri riktar sin verksamhet till vuxna över 18 år med långvarig psykisk funktionsnedsättning som behöver stöd i det egna boendet. De huvudsakliga diagnoserna vid kontakt med boendestödsteamet är affektiva diagnoser, psykosdiagnoser och personlighetsstörning. Insatserna omfattar praktiskt och socialt stöd i vardagen till målgruppen med eget boende samt i form av konsultation till personer med särskilt boende.

Arbetsätt

Insatser erbjuds enligt socialtjänstlagen (SoL). Teamets insatser utformas för att ge stöd i vardagen, hemmet, kontakter med myndigheter och för att främja en daglig sysselsättning med till exempel arbete eller utbildning.

Arbetet är inriktat på att motivera den enskilde och genom coaching stärka utvecklingen för personer med långvarig psykisk funktionsnedsättning i alla livsområden och i vardagen. Stödinsatserna tar avstamp i ett pedagogiskt och praktiskt stöd med inriktning på att den enskilde ska kunna bo kvar i den egna bostaden. Insatserna utformas i anslutning till hemmet och dagliga sysslor samt utanför hemmet i kontakter med till exempel myndigheter och i samband med bankärenden. De praktiskt-pedagogiska insatserna handlar om att coacha den enskilde till en daglig sysselsättning och att utveckla de befintliga sociala nätverken. Det pedagogiskt och praktiskt stödet ges i hemmet, under stödsamtal och handledning till den

enskilde. Teamet arbetar även med anhörigstöd.

Utförarform

Stödteamet psykiatri, boendestöd är en del av Råd & Stöd, Leanlink och verksamheten utförs i Linköpings kommuns regi. Teamet har avtalad verksamhet med omsorgsnämnden för att bedriva stödiriktat arbete till vuxna med långvarig psykiatrisk funktionsnedsättning. Öppenvårdsinsatser kan erbjudas som servicetjänster i upp till 6 timmar per vecka eller fler stödtimmar per vecka efter biståndsbeslut. Initiativ till stödteamets stödinsatser kan komma från den enskilde, anhöriga, specialpsykiatrisk verksamhet och primärvården.

Boendestödsteamet psykiatri har flera samverkansavtal med landstinget i centrala Östergötland. Psykiatriska kliniken är en primär samarbetspartner. Enligt verksamhetsberättelsen för år 2012 kommer 49 procent av alla kontakter genom psykiatriska kliniken både enligt servicetjänster och efter biståndsbeslut. Samarbete sker med socialkontoret, Capio (privat öppenvårdspsykiatri), öppenvårdspsykiatrin (landstinget) och psykosmottagningen.

Personal

Teamet omfattas av 19,5 medarbetare och 1 gruppleddare. Inom personalgruppen finns det personal med yrkestiteln skötare, socionom, arbetsterapeut, sjuksköterska och vuxenpedagoger. I verksamheten finns kompetens inom MI och CAN.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan stödteamet psykiatri och omsorgsnämnden är syftet med verksamheten att erbjuda praktiskt och socialt stöd i hemmet, i kontakter med närmiljön och fjärma isolering. Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För stödteamet psykiatri är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), offentlighets- och sekretesslagen (OSL) lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (LYHS) samt hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

Stödinsatserna förväntas bygga på delaktighetsgörande mellan utförare och den enskildes individuella behov. Den personliga integriteten ska beaktas i utformandet av stödinsatser.

Insatserna skall utgå ifrån en individuell genomförandeplan som bygger på respekt för självbestämmandet. Den enskilde ska erbjudas möjlighet att delta i ett aktivt socialt liv utifrån behov och önskemål. Genomförandeplanen lyfts fram som ett grundläggande redskap för insatsens initiering, genomförande och avslutning.

När det gäller metodkompetens i relation till stödinsatserna förväntas verksamheten bedrivas utifrån evidens och beprövad erfarenhet. Enligt avtalet ska utföraren erbjuda flexibla insatser som utgår ifrån individens behov, praktiskt och pedagogiskt boendestöd samt stöd och coaching i vardagen, genomföra funktionsbedömning och behovsutredning, enskilda stödsamtal, motivationsarbete, verka för att den enskilde ges möjlighet att bo kvar i eget boende, dagligt stöd i praktiska sysslor för att den enskilde ska kunna leva ett självständigt liv, anhörig- och närståendestöd, praktiskt och pedagogiskt stöd som leder till att den enskilde kan delta i arbete eller annan daglig sysselsättning, erbjuda lättillgängliga korta och långvariga insatser och samverka med psykiatriska öppenvårdsmottagningar.

Verksamheten skall vara tillgänglig, flexibel och kunna kontaktas på telefon vardagar mellan kl 07.45 – 17.00. Beredskapstelefon är tillgänglig alla dagar i veckan till kl 22.00. Insatser förväntas kunna erbjudas vid tidpunkter som passar den hjälpsökandes behov till exempel dagtid, morgon, kväll och helger. Stödpersoner ska kunna vara tillgängliga på mobiltelefon.

Insatser kan erbjudas enligt servicetjänster, efter biståndsbeslut. För samtliga gäller upprättandet av en genomförandeplan. Journalhandlingar skall finnas för varje person enligt SoL.

Omfattning

Grundavtalet omfattas av 22 750 timmar per år och tilläggsavtalet omfattas av 5400 timmar per år. Totalt 226 aktuella ärenden under verksamhetsåret 2012.

Statistik

Nedan presenteras statistik för aktuell verksamhet mellan 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.

3.1.3 VisVitalis

Målgrupp

VisVitalis arbetar med stödinsatser till personer med psykiatriska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Verksamheten omfattas av Nybro gruppboende i Landeryd med 7 platser samt individuella boendestödsinsatser i centrala Linköping. VisVitalis erbjuder stöd i vardagen för att utveckla den enskildes möjligheter att påverka sin egen livssituation.

Arbetsätt

Insatser erbjuds enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Samtliga insatser i VisVitalis verksamhet erbjuds efter biståndsbeslut.

VisVitalis arbetar utifrån ett socialpsykiatriskt behandlingsarbete. Arbetet är inriktat på att tillvarata och utveckla individens egna inneboende resurser genom lärande och reflektion. VisVitalis jobbar med motivationsarbete för att tillsammans med den enskilde hitta strategier för att möta utmaningar i vardagen. En utgångspunkt för verksamheten handlar om att skapa välbefinnande genom att utveckla den enskildes möjlighet till kontroll över sitt liv och skapa delaktighet i samhällslivet. Verksamheten fokuserar på nätverksarbete med anhöriga och betydelsefulla personer.

Nybro Gruppboende utgår ifrån stöd- och omsorgsinsatser, ADL-träning i den enskildes lägenhet. VisVitalis erbjuder daglig verksamhet kopplat till gruppboendet. Den dagliga verksamheten innefattar bilvård, snickeri, kök, städning, slyröjning, trädgård, vaktmästeri samt hästar och djur. Syftet är att stödinsatserna ska bidra till att den enskilde ska kunna utveckla ett självständigt liv. Utöver den dagliga verksamheten erbjuds personer i gruppboendet, samt personer som erhåller individuella boendestödsinsatser från VisVitalis, att delta i innebandygrupp, musikverksamhet och bowling.

Boendestödet utgår ifrån ett praktiskt och pedagogiskt motivationsarbete. Avsikten är att stödja den enskilde i vardagen när det gäller sysslor kopplade till det egna boendet samt deltagande i det sociala livet. Boendestödet innebär också att tillhandahålla stöd vid kontakt med myndigheter, sjukvården samt medicinhantering. VisVitalis har en baslägenhet dit den enskilde kan komma för att äta lunch, frukost och delta i en social samvaro. Utöver detta

motiveras den enskilde till att delta i sociala aktiviteter till exempel promenader, biblioteksbesök, bio eller besöka hemma hos andra personer som erhåller boendestödsinsatser. En del av dessa aktiviteter utförs tillsammans med Nybro gruppboende.

Utförarform

VisVitalis omsorg AB är en privat aktör och har avtalat med omsorgsnämnden och socialnämnden om att utföra tjänster till stöd för personer med långvarig psykisk och neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Stödinsatser erbjuds efter ansökan och beslut om bistånd av socialsekreterare på socialkontoret. VisVitalis har ett avtal med omsorgsnämnden gällande utförandet av Nybro gruppboende med totalt 7 platser och för boendestödsinsatser har avtalat ingåtts med socialnämnden. När det gäller boendestödsinsatserna omfattas VisVitalis av ett ramavtal. Utöver detta skrivs individuella avtal för varje placerad person och insats. I de individuella avtalen framgår insatsens utformning utifrån olika stödnivåer reglerade i relation till individens behov. Nära samverkan sker med socialsekreterare när det gäller utformning och uppföljning av boendestödsinsatserna.

Personal

Inom VisVitalis finns totalt 7 medarbetare varav 3 är delägare. Verksamheten utgörs av personal med yrkestiteln socionom, arbetsterapeut, sjuksköterska och undersköterska.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan VisVitalis och socialnämnden är syftet med verksamheten att erbjuda boendestöd. Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För VisVitalis är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), lagen om öppenvård psykiatrisk vård (LRV), lagen om öppen psykiatrisk vård (LPT).

Stödinsatserna förväntas bygga på delaktighetsgörande mellan utförare och den enskildes individuella behov. Verksamheten ska präglas av rättssäkerhet, tillgänglighet och ett gott bemötande. Stödinsatserna skall utgå ifrån en individuell genomförandeplan som utformas utifrån individuella behov och beskriver hur målen med insatsen skall uppnås.

Genomförandeplanen lyfts fram som ett grundläggande redskap för insatsens initiering, genomförande och avslutning. Utföraren är ansvarig för att leva upp till insatsernas måluppfyllelse. Socialsekreterare upprättar en beställning till VisVitalis. I uppdraget från

socialsekreteraren framgår behov, syfte och målsättning med biståndet. Beställningen ska vara en grund för den genomförandeplan som upprättas tillsammans med VisVitalis och den enskilde. VisVitalis förväntas vid behov och minst varje halvår skriftligt återkoppla en resultatredovisning. Vid avslutad insats skall VisVitalis inkomma med en skriftlig slutrapport tillsammans med en utvärdering.

I avtalet framgår det också att VisVitalis förbinder sig till att aktivt samarbeta med handläggare på kommunens socialkontor och fortlöpande informera om hur samarbetet fortskrider samt informera om viktiga händelser och förändringar gällande den enskildes stödinsats. För avtalad verksamhet har kommunen rätt att genomföra planerade och oplanerade verksamhetsbesök.

VisVitalis skall vara tillgänglig och kunna kontaktas på telefon under verksamhetstid. För samtliga insatser gäller upprättandet av en genomförandeplan och kontinuerligt dokumentationskrav i enlighet med de lagar och krav på dokumentation som gäller inom socialtjänstens verksamhetsområde. Dokumentation som beskriver insatserna och utförande skall finnas för varje individ.

Omfattning

VisVitalis boendestöd erbjuds utifrån individavtal. (saknar uppgifter)

Statistik

Nedan presenteras statistik för aktuell verksamhet mellan 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.

3.2 Missbruksvård

3.2.1 S:t Larsmottagningen, beroendemottagningen – Råd & Stöd

Målgrupp

S:t Larsmottagningen (beroendemottagningen) är en del av beroendekliniken och drivs i samverkan mellan Linköpings kommun (Leanlink) och Landstinget i Östergötland.

Verksamheten drivs som öppenvård och inriktar sig främst till personer över 18 år med

substansburet missbruks- eller beroendeproblem. Vissa insatser riktas till unga personer mellan 14 – 18 år med läkemedels,- drog- eller alkoholberoende. Beroendemottagningen vänder sig även till dem som lever nära personer med missbruksproblematik för erbjudande om stödsamtal.

Arbetsätt

Beroendekliniken bedrivs av personal från närsjukvården och Linköpings kommun. Samverkansarbetet kan beskrivas som uppdelat utifrån verksamheternas olika kompetenser. Den del av S:t Larsmottagningen som kan kopplas till resurser från Råd & Stöd erbjuder rådgivningssamtal, konsultation samt stöd för den som behöver komma till behandlingshem. Beslut om HVB-vård är sedan år 2014 en biståndsgrundad insats. Öppenvårdsinsatserna i Råd & Stöds regi är inriktat på återfallsprevention, CRA (Community Reinforcement Approach), HAP (Hasch programmet), ACT (Acceptance and Commitment Therapy), 12- stegsgrupp. Den del av S:t Larsmottagningen som kan kopplas till resurser från närsjukvården erbjuder läkarbedömningar, NP-utredningar, provtagning, substitutionsbehandling vid allvarligt opiatberoende, läkemedelsbehandling vid nedtrappning och aversionsbehandling.

Utförarform

S:t Larsmottagningen är en del av beroendekliniken som drivs av Landstinget i Östergötland. I samverkan med Linköpings kommun. Till beroendeklinikens verksamhet ingår, förutom öppenvård hos S:t Larsmottagning (beroendemottagningen), en tillnyktringsenhet (TNE) samt slutenvård (avd 34). S:t Larsmottagningen har avtalad verksamhet med omsorgsnämnden för att bedriva stöd- och behandlingsarbete till personer med missbruks- och beroendeproblematik. S:t Larsmottagningens stödinsatser är tillgängliga utifrån service eller bistånd.

Förutom samverkansarbetet mellan Leanlink och närsjukvården för drift och utförande av beroendeklinikens verksamhet samarbetar S: t Larsmottagningen med socialkontoret, frivården arbetsförmedlingen, försäkringskassan, och jobbtorget (kommunal verksamhet) samt flera verksamheter inom landstinget till exempel primärvården och psykiatriska kliniken.

Personal

S:t Larsmottagningen består av ett bedömningsteam och ett behandlingsteam. För resurser kopplade till Råd & Sstöd finns det socialarbetare och arbetsledning för den personalgruppen.

Närsjukvårdens personalresurser kopplas till de medicinska insatserna och består av undersköterskor, sjuksköterskor och läkare samt psykologer, klinikledning och administrativ personal.

Enligt gällande avtal mellan omsorgsnämnden och Leanlink Råd & Stöd förväntas S:t Larsmottagningen omfatta 10 heltidstjänster med relevant kompetens inom området. Den del av personalgruppen som kopplas till råd & stöds resurser är utbildade socionomer, beteendevetare och socialpedagoger. Det finns kompetens för att arbeta med till exempel ACT, CRA och HAP.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan S:t Larsmottagningen och omsorgsnämnden är syftet med verksamheten att stödja den enskilde till att leva ett självständigt liv med ordnat boende och skapa förutsättningar för en daglig sysselsättning i form av till exempel arbete eller utbildning. Avsikten är att stödinsatserna skall minska missbruket och behov av vård på behandlingshem. Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För S:t Larsmottagningen är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), lagen om vård av unga (LvU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LvM), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), personuppgiftslagen (PUL) och hyreslagen (HL).

Stödinsatserna förväntas bygga på delaktighetsgörande mellan utförare och den enskilde. Den enskildes integritet ska beaktas och stödet skall utgå ifrån en individuell genomförandeplan som bygger på respekt för självbestämmandet. Genomförandeplanen lyfts fram som ett grundläggande redskap för insatsens initiering, genomförande och avslutning.

S:t Larsmottagningen erbjuder information till skolor, föräldrar, bedömningsamtal, rådgivning och stöd, öppenvårdsbehandling samt anhörigstöd. Enligt avtalet ska utförarens stödinsatser genomföras utifrån modeller så som återfallsprevention (enskilt eller i grupp), 12-stegsbehandling (grupp), CRA (enskilt eller i grupp) med 12 samtal i genomsnitt, kortvariga och långvariga stödsamtal, ASI, MI och HAP. När det gäller metodkompetens skall verksamheten bedrivas utifrån bästa möjliga evidens och vara strukturerat.

Verksamheten skall vara tillgänglig och kunna kontaktas på telefon vardagar 08 – 17.

I enlighet med kommunens riktlinjer ska serviceinsatser erbjudas i första hand. Beslutande biståndsinsatser ska prioriteras och ges förtur framför servicetjänster. Enligt avtalet är S:t Larmottagningen skyldig att ta emot biståndsbeslutade insatser som motsvarar avtalad verksamhetsvolym. Målet är att S:t Larmottagningen inom en vecka, efter att en beställning är mottagen, ska kunna initiera och verkställa beställd insats.

För de insatser som grundas på biståndsbeslut upprättar utföraren en genomförandeplan utifrån socialkontorets utredningsunderlag. Genomförandeplanen kommuniceras med socialkontoret för godkännande. Socialkontoret är ytterst ansvarig för verkställandet av biståndsbeslutade insatser. Utföraren skall meddela socialkontoret när insatsen kan påbörjas. Utföraren förväntas att var tredje månad rapportera och återkoppla till socialkontoret hur fullföljandet av arbetet med genomförandeplanen fortlöper. Utföraren har också skyldighet att se till att det finns journalhandlingar för varje enskild person enligt socialtjänstlagen.

För de insatser som erbjuds enligt servicetjänster gäller att utföraren är skyldig att ta emot alla som efterfrågar avtalad verksamhet. Målsättningen skall vara att S:t Larmottagningen inom två veckor ska kunna erbjuda den som efterfrågar avtalad verksamhet ett personligt samtal. Genomförandeplanen förväntas ligga till grund för en gemensam planering mellan utföraren och den enskilde. Insatserna skall kontinuerligt följas upp utifrån det som konkretiserats i genomförandeplanen när det gäller innehåll, utformning och omfattning. När det gäller serviceinsatser fungerar genomförandeplanen som ett arbetsverktyg mellan utförare och hjälpsökande. Om det framgår att den enskildes önskemål av stödinsatser inte överensstämmer med det som utföraren kan erbjuda ska utföraren informera om andra alternativa insatser och aktivt vägleda den hjälpsökande till andra verksamheter som Linköpings kommun har avtal med. Om detta inte är möjligt ska den enskilde upplysas om möjligheten att ansöka om bistånd hos socialkontoret.

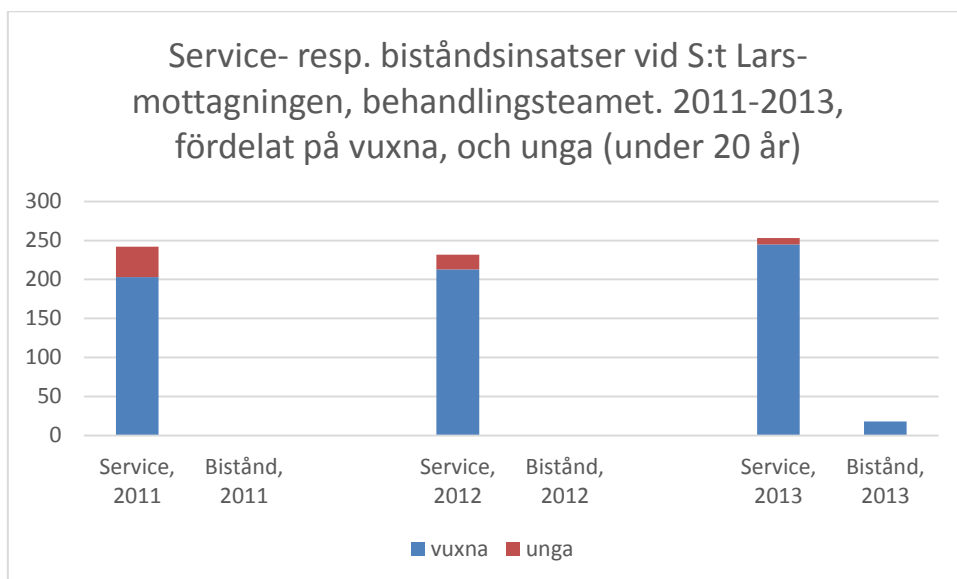
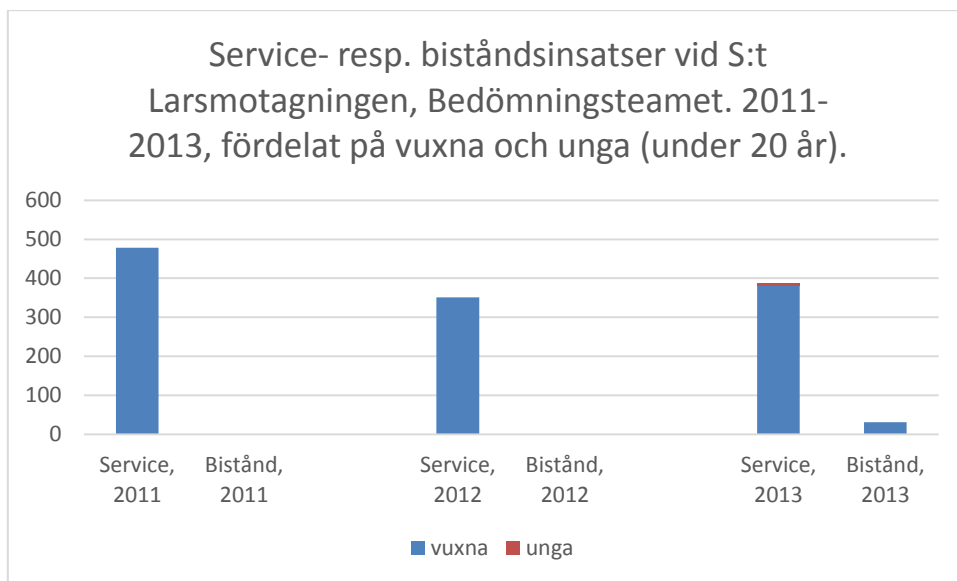
Omfattning

Grundavtalet omfattas av maximalt 13 000 timmar och samordning ASI maximalt 260 timmar. Det framgår även att grundavtalets 13 000 och 260 timmar motsvarar 5 200 h bedömning, 7 150 h rådgivning och behandling, 650 h information och 260 h samordning ASI. För verksamhetsåret 2012 tog bedömningsteamet emot 510 personer för bedömning varav 351 personer aktualiserades för en stödinsats. För verksamhetsåret 2013 arbetade behandlingsteamet med 213 personer (151 män, 61 kvinnor). I 118 kontakter, utöver de ovan

nämnda 216 personerna, inleddes ingen formell insats förutom rådgivning, vägledning och information.

Statistik

Nedan presenteras statistik för bedömnings- och behandlingsteamet mellan år 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.



3.3 Barn- och familjestöd

3.3.1 Familjeteamet – Råd & Stöd

Målgrupp

Verksamheten inriktar sig till målgruppen 0 – 20 år och erbjuder stödsatser till barn och familjer med psykosocial problematik. Föräldrar kan vända sig till familjeteamet för att få stöd i att påverka och förändra en situation i familjen. Barn- och ungdomar under 20 år kan själva vända sig till verksamheten för att få hjälp med familjerelationer, kompisar och/eller problem av social karaktär som till exempel kan vara skolrelaterade.

Arbetsätt

Familjeteamets arbete grundas i stödjande samtal och är inriktat på samtalskontakt, familjebehandling, föräldrastöd samt drogavhjälpanse insatser. Verksamheten erbjuder och arbetar med enskilda samtal, praktiskt/pedagogiskt stöd i hemmet, funktionell familjeterapi (FFT), förstärkt Komet, samspelsbehandling enligt Marte Meo, nätverksmöten. Familjeteamet bedriver även umgängesstöd vid dom från förvaltningsdomstolarna eller utifrån avtal mellan föräldrar genom familjerätten.

Utförarform

Familjeteamet är en del av Råd & Stöd, Leanlink och verksamheten utförs i Linköpings kommuns regi. Familjeteamet har avtalad verksamhet med omsorgsnämnden för att bedriva stödiriktat arbete till barn och deras föräldrar. Öppenvårdsinsatser kan erbjudas som servicetjänster eller efter biståndsbeslut. Samarbete sker till exempel med socialkontoret, familjecentralerna, Hagadal (föräldra- och spädbarnsverksamhet), barn-och ungdomshabiliteringen, BUP, andra utförare som har avtal med Linköpings Kommun samt skola och barnomsorg.

Personal

Familjeteamet har totalt 14 årsanställda. Personalgruppen består av socialsekreterare, familjepedagoger och familjestödjare. Personalen har även kompetens inom KBT samt FFT.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan familjeteamet och omsorgsnämnden är syftet med verksamheten att

frigöra och utveckla den enskildes eller familjens egna resurser. Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För familjeteamet är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), lagen om vård av unga (LvU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LvM), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), personuppgiftslagen (PLU) och hyreslagen (HL).

Stödinsatserna förväntas bygga på delaktighetsgörande mellan utförare och den enskilde. Den enskildes integritet ska beaktas och stödet skall utgå ifrån en individuell genomförandeplan som bygger på respekt för självbestämmandet. Genomförandeplanen lyfts fram som ett grundläggande redskap för insatsens initiering och avslutning. Enligt avtalet ska utföraren erbjuda motivationsarbete, familjebehandling, nätverksarbete, beteendeträning på kognitiv grund samt praktiskt-pedagogiskt stöd. När det gäller metodkompetens skall verksamheten bedrivas utifrån bästa möjliga evidens, vara strukturerat och bygga på skydds- och riskfaktorer kopplat till familjens helhetsmiljö. Utföraren skall arbeta med strukturerade metoder som bygger på evidens samt besitta kompetens för att arbeta med de metoder som utföraren angivit. Strukturerade arbetsmetoder, uppföljnings- och bedömningsinstrument som efterfrågas av verksamhetens utförande och som framkommer i avtalet är till exempel: FFT, KBT, ART, ADAD, MI och KOMET. Det förväntas att utföraren på egen hand skall ha tillgång till aktuell forskning för att under avtalsperioden utveckla verksamheten i enlighet med bästa möjliga evidens. Detta kan medföra revidering av aktuella arbetsmetoder eller att nya evidensbaserade behandlingsmetoder implementeras i befintlig verksamhet.

Verksamheten skall vara tillgänglig och kunna kontaktas på telefon vardagar 08 – 17. Insatser förväntas kunna erbjudas vid tidpunkter som passar den hjälpsökandes behov till exempel dagtid, morgon, kväll och helger.

I enlighet med kommunens riktlinjer ska serviceinsatser erbjudas i första hand. Beslutade biståndsinsatser ska prioriteras och ges förtur framför servicetjänster. Enligt avtalet är familjeteamet skyldig att ta emot biståndsbeslutade insatser som motsvarar avtalad verksamhetsvolym. Målet är att verksamheten inom en vecka, efter att en beställning är mottagen, ska kunna initiera och verkställa beställd insats.

För de insatser som grundas på biståndsbeslut upprättar utföraren en genomförandeplan utifrån socialkontorets utredningsunderlag. Genomförandeplanen kommuniceras med

socialkontoret för godkännande. Socialkontoret är ytterst ansvarig för verkställandet av biståndsbeslutade insatser. Utföraren skall meddela socialkontoret när insatsen kan påbörjas. Utföraren förväntas att var tredje månad rapportera och återkoppla till socialkontoret hur fullföljandet av arbetet med genomförandeplanen fortlöper. Utföraren har också skyldighet att se till att det finns journalhandlingar för varje enskild person enligt socialtjänstlagen.

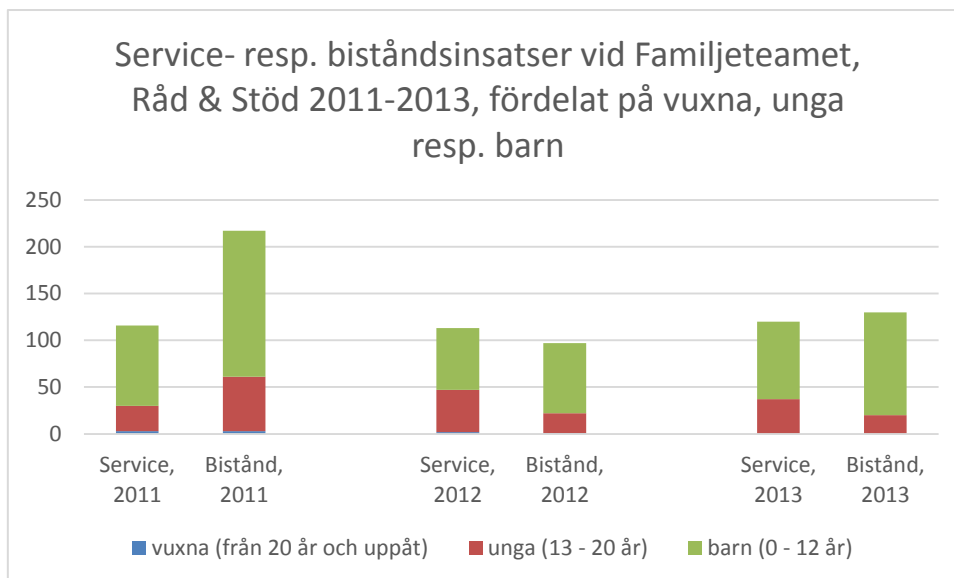
För de insatser som erbjuds enligt servicetjänster gäller att utföraren är skyldig att ta emot alla som efterfrågar avtalad verksamhet. Målsättningen skall vara att familjeteamet inom två veckor ska kunna erbjuda den som efterfrågar avtalad verksamhet ett personligt samtal. Genomförandeplanen förväntas ligga till grund för en gemensam planering mellan utföraren och den enskilde. Insatserna skall kontinuerligt följas upp utifrån det som konkretiserats i genomförandeplanen när det gäller innehåll, utformning och omfattning. Beträffande serviceinsatser fungerar genomförandeplanen som ett arbetsverktyg mellan utförare och den enskilde. Om det framgår att den enskildes önskemål av stödinsatser inte överensstämmer med det som utföraren kan erbjuda ska utföraren informera om andra alternativa insatser och aktiv vägleda den hjälpsökande till andra verksamheter som Linköpings kommun har avtal med. Om detta inte är möjligt ska den enskilde upplysas om möjligheten att ansöka om bistånd hos socialkontoret.

Omfattning

För verksamhetsåret 2012 arbetade familjeteamet med 209 familjer, utförde 17 146 timmar av avtalets omfattning av totalt 18 000 timmar. 650 timmar återlämnades till omsorgsnämnden.

Statistik

Nedan presenteras statistik för aktuell verksamhet mellan 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.



3.3.2 Eleonoragruppen

Målgrupp

Verksamheten startade år 1996 och har sedan dess haft ramavtal med Linköpings kommun. Målgruppen är barn mellan 0 – 20 år och deras familjer. Eleonoragruppen arbetar med familje- och anhörigstöd. Arbetet är stöd- och förändringsinriktat och fokuserar i huvudsak på alkohol- och drogrelaterad problematik. Eleonora vänder sig till människor som lever nära eller har levt med någon som är kemiskt beroende. Verksamheten riktar sig även till personer som själva lever med en beroendeproblematik. Den primära målgruppen är barn från 4 år, ungdomar och vuxna anhöriga. Den som kommer i kontakt med Eleonora kan även få stöd och hjälp vid psykisk ohälsa, våldsutsatthet, svåra separationer och andra former av kriser. Intention med verksamheten är att arbeta förändringsinriktat utifrån ett helhetsperspektiv på familjen.

Arbetsätt

Inom Eleonora bedrivs i huvudsak rådgivnings- och behandlingsarbete. Formen för arbetet sker delvis i bearbetande och stödjande samtal med familjen eller individuella samtal. Olika gruppverksamheter för barn och vuxna är tillsammans med enskilda samtal de arbetsmetoder som utgör grunden för arbetet.

Varje gruppverksamhet bedrivs av två gruppleddare. Eleonora erbjuder gruppverksamhet för

barn och ungdomar från 4 år och uppåt. Grupperna är åldersindelade. I grupperna får deltagarna möjlighet att sätta ord på, uttrycka och skapa förståelse för känslor och funderingar. Barn- och ungdomsgrupperna arbetar främst med lek, bild och drama.

Utöver individuella samtal och gruppverksamheter erbjuder Eleonora ett utbud av kurser, skolinformation samt öppna tisdagsföreläsningar om beroendeproblematik. Våren 2014 kommer Eleonora, i samarbete med familjerätten i Linköping, att bedriva en verksamhet som kallas ”skilda världar”. Samarbetsprojektet riktar sig till barn och ungdomar som lever med separerade föräldrar. Gruppverksamheten kommer att fokusera på barnens upplevelser av och svårigheter med föräldrarnas separation.

Utförarform

Eleonoragruppen AB är en privat aktör och har avtalat med omsorgsnämnden om att utföra tjänster till stöd för barn, unga och deras föräldrar. Samtliga stödinsatser är tillgängliga utifrån service eller bistånd. Samarbete sker med socialkontoret, vuxenpsykiatriska kliniken, akutmottagningen, barnpsykiatriska kliniken, vårdcentraler, intresseföreningar samt skolan och elevhälsovården.

Personal

Personalgruppen består av 5 heltidsanställningar. Samtliga anställda har socionom- eller socialpedagogexamen samt påbyggnadsutbildningar inom psykoterapi steg 1, handledning, KBT-grund och samtalsmetodik för målgruppen barn. Utöver den egna personalgruppen anlitas vid behov externa resurser.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan Eleonora och omsorgsnämnden är syftet med verksamheten att frigöra och utveckla den enskildes eller familjens egna resurser. Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För Eleonoragruppen är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), lagen om vård av unga (LvU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LvM), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), personuppgiftslagen (PUL) och hyreslagen (HL).

Stödinsatserna förväntas bygga på delaktighetsgörande mellan utförare och den enskilde. Den enskildes integritet ska beaktas och stödet skall utgå ifrån en individuell genomförandeplan

som bygger på respekt för självbestämmandet. Genomförandeplanen lyfts fram som ett grundläggande redskap för insatsens initiering, genomförande och avslutning. Enligt avtalet ska utföraren erbjuda motivationsarbete, familjebehandling, nätverksarbete, beteendeträning på kognitiv nivå samt praktiskt-pedagogiskt stöd. När det gäller metodkompetens skall verksamheten bedrivas utifrån bästa möjliga evidens, vara strukturerat och bygga på skydds- och riskfaktorer kopplat till familjens helhetsmiljö. Utföraren skall arbeta med strukturerade metoder som bygger på evidens samt ha kompetens för att arbeta med de metoder som utföraren angivit. Strukturerade arbetsmetoder, uppföljnings- och bedömningsinstrument som efterfrågas av verksamhetens utförande och som framkommer i avtalet är till exempel: FFT, KBT, ART, ADAD, MI och KOMET. Det förväntas att utföraren på egen hand skall ha tillgång till aktuell forskning för att under avtalsperioden utveckla verksamheten i enlighet med bästa möjliga evidens. Detta kan medföra revidering av aktuella arbetsmetoder eller att nya evidensbaserade behandlingsmetoder implementeras i befintlig verksamhet.

Verksamheten skall vara tillgänglig och kunna kontaktas på telefon vardagar 08 – 17. Insatser förväntas kunna erbjudas vid tidpunkter som passar den hjälpsökandes behov till exempel dagtid, morgon, kväll och helg.

I enlighet med kommunens riktlinjer ska serviceinsatser erbjudas i första hand. Beslutande biståndsinsatser ska prioriteras och ges förtur framför servicetjänster. Enligt avtalet är Eleonora skyldig att ta emot biståndsbeslutade insatser som motsvarar avtalad verksamhetsvolym. Målet är att Eleonora inom en vecka, efter att en beställning är mottagen, ska kunna initiera och verkställa beställd insats.

När det gäller insatser som grundas på biståndsbeslut upprättar utföraren en genomförandeplan utifrån socialkontorets utredningsunderlag. Genomförandeplanen kommuniceras med socialkontoret för godkännande. Socialkontoret är ytterst ansvarig för verkställandet av biståndsbeslutade insatser. Utföraren skall meddela socialkontoret när insatsen kan påbörjas. Utföraren förväntas att var tredje månad rapportera och återkoppla till socialkontoret hur fullföljandet av arbetet med genomförandeplanen fortlöper. Utföraren har också skyldighet att se till att det finns journalhandlingar för varje enskild person enligt socialtjänstlagen.

För de insatser som erbjuds enligt servicetjänster gäller att utföraren är skyldig att ta emot alla

som efterfrågar avtalad verksamhet. Målsättningen skall vara att Eleonora inom två veckor ska kunna erbjuda den som efterfrågar avtalad verksamhet ett personligt samtal.

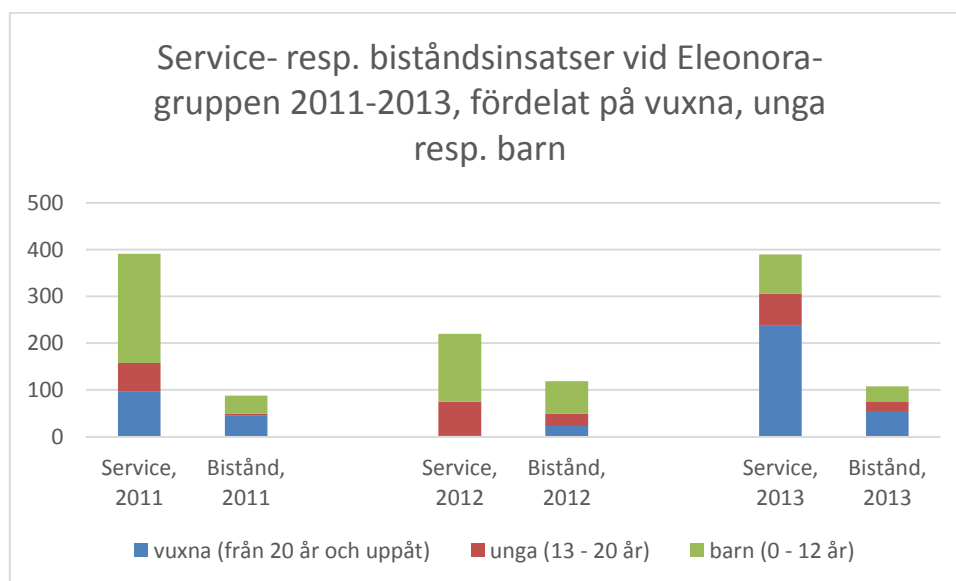
Genomförandeplanen förväntas ligga till grund en gemensam planering mellan utföraren och den enskilde. Insatserna skall kontinuerligt följas upp utifrån det som konkretiserats i genomförandeplanen när det gäller innehåll, utformning och omfattning. När det gäller serviceinsatser fungerar genomförandeplanen som ett arbetsverktyg mellan utförare och hjälpsökande. Om det framgår att den enskildes önskemål av stödinsatser inte överensstämmer med det som utföraren kan erbjuda ska utföraren informera om andra alternativa insatser och aktiv vägleda den hjälpsökande till andra verksamheter som Linköpings kommun har avtal med. Om detta inte är möjligt ska den enskilde upplysas om möjligheten att ansöka om bistånd hos socialkontoret.

Omfattning

För verksamhetsåret 2012 genomfördes totalt 27 grupper för barn och ungdomar, 3140 timmar förbrukades inom avtalet för 0 – 20 år och 416 personer fördelade på 188 hushåll omfattades av Eleonoras arbete. Antal gruppdeltagare uppgick till 130 personer.

Statistik

Nedan presenteras statistik för aktuell verksamhet mellan 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.



3.4 Mottagningen – Råd & Stöd

Målgrupp

Mottagningen erbjuder råd, information och vägledning gällande sociala stödinsatser. Verksamheten vänder sig till samtliga kommuninvånare oavsett ålder med psykosocial problematik eller till personer som befinner sig i kris. Råd och stöd erbjuds på telefon och i form av kortvarig samtalskontakter. Konsultation kring socialtjänstens arbete erbjuds till skolpersonal.

En del av mottagningens verksamhet kallas för Råd, stöd och hälsa och vänder sig till barn i åldern 6 – 15 år. Verksamheten är inriktad mot att erbjuda rådgivning, stöd och behandling för att på så vis försöka minska och förebygga psykisk ohälsa bland barn. Målgruppen är primärt föräldrar till barn med lätt till medelsvår psykisk ohälsa.

Arbetsätt

Utifrån den enskildes behov och definition av sitt eget problem erbjuds rådgivning och stöd i sociala frågor. Mottagningen har kunskap om Linköpings kommuns socialtjänst och har möjlighet att förutom erbjudandet om kortare samtalsinsatser, utifrån den enskildes problemdefinition, informera om och förmedla kontakt till kommunala och privata utförare. Samtalsmetodiken bygger på nätverks- och familjeinriktning, är stödjande och informativ samt fokuserar på att bearbeta och skapa insikt. Utformningen av samtalen kan ske enskilt par- eller gruppvis. Mottagningens arbete är inriktat på att ta tillvarata den enskildes egna resurser. Stödinsatserna bygger på nätverksarbete, mottagningens samverkan med och kunnande om socialtjänstens utförare och verksamhet. 4 – 5 samtalstillfällen erbjuds. Om behov av fortsatta insatser finns efter samtalsbehandlingen stödjer mottagningen den enskilde till kontakt med annan adekvat verksamhet inom ramarna för Linköpings kommuns socialtjänsts verksamhetsområde.

Verksamheten råd, stöd och hälsa vänder sig till föräldrar och barn. Föräldrar kan ta kontakt om de upplever att deras barn ger uttryck för oro, rädsla, ledsenhet, stress, ont i magen, ont i huvudet, svårt att sova, samt om det finns bråk och konflikt i hemmet och/eller i skolan samt relationsproblem som påverkar barnet. Råd, stöd och hälsa drivs i samverkan med landstinget.

Utförarform

Mottagningen är en del av Råd & Stöd, Leanlink och utför verksamheten i Linköpings kommuns regi. Mottagningen har avtalad verksamhet med omsorgsnämnden för att bedriva stödiriktat arbete till Linköpings kommuns invånare. Stödinsatserna erbjuds som servicetjänster.

Samarbete sker med socialkontoret, skolor, vuxen-, barn- och ungdomshabiliteringen, internt samarbete inom råd & stöd primärt tillsammans med familjeteamet samt landstinget genom samverkansarbetet i verksamheten råd, stöd och hälsa.

Personal

Mottagningen omfattas av 3,3 socialsekreterare. Inom personalgruppen är samtliga medarbetare socionomer. Det finns även kompetens inom familjeterapi och KBT.

Verksamheten råd, stöd och hälsa omfattas av 4 socionomer, 1 psykolog samt 1 psykolog och psykoterapeut.

Avtalad verksamhet

Enligt avtalet mellan mottagningen och omsorgsnämnden är syftet med verksamheten att utifrån den enskildes problemdefinition erbjuda rådgivning och stöd i sociala frågor.

Verksamheten ska bedrivas utifrån gällande lagstiftning samt socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och nationella riktlinjer. För mottagningen är till exempel följande lagstiftning aktuell: socialtjänstlagen (SoL), lagen om vård av unga (LvU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LvM), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), personuppgiftslagen (PUL) och hyreslagen (HL). Enligt avtalet förväntas utföraren ha kompetens i områden som våld i nära relationer, sexologi, HBT, funktionshinder, och barns utveckling.

Verksamheten skall vara lättillgänglig. Stöd ska kunna erbjudas vid kontakt samma dag och ett personligt besök ska genomföras inom tio arbetsdagar. Verksamheten skall vara öppen och möjlig att besöka under dagtid samt en kväll i veckan. Besökstider förväntas kunna erbjudas vid tidpunkter som passar den enskildes behov till exempel under kvällstid.

För de insatser som erbjuds enligt servicetjänster gäller att utföraren är skyldig att ta emot alla som efterfrågar avtalad verksamhet. Målsättningen skall vara att mottagningen inom två

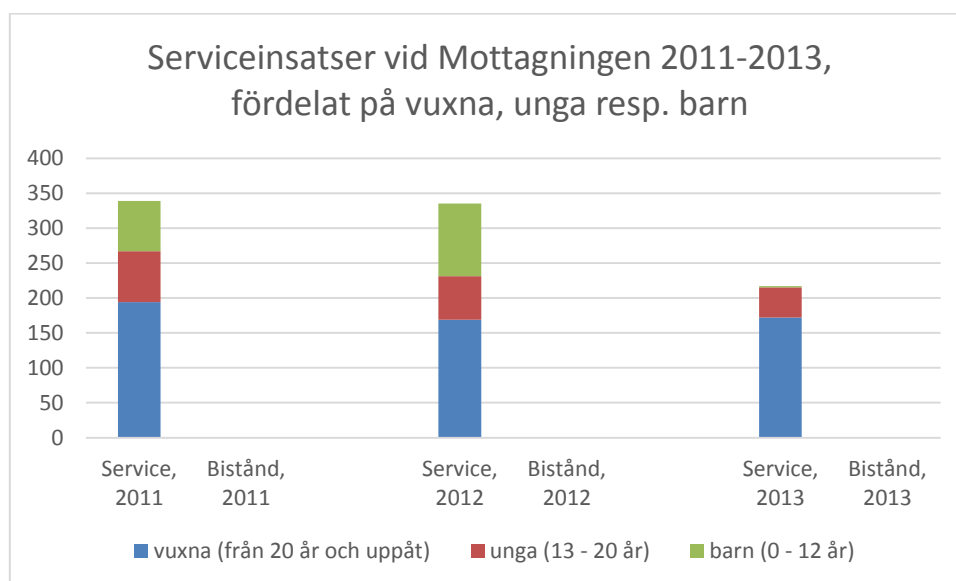
veckor ska kunna erbjuda den som efterfrågar avtalad verksamhet ett personligt samtal. Genomförandeplanen förväntas ligga till grund för en gemensam planering mellan utföraren och den enskilde. Insatserna skall kontinuerligt följas upp utifrån det som konkretiserats i genomförandeplanen när det gäller innehåll, utformning och omfattning. Beträffande serviceinsatser fungerar genomförandeplanen som ett arbetsverktyg mellan utförare och hjälpsökande. Om det framgår att den enskildes önskemål av stödinsatser inte överensstämmer med det som utföraren kan erbjuda ska utföraren informera om andra alternativa insatser och aktiv vägleda den hjälpsökande till andra verksamheter som Linköpings kommun har avtal med. Om detta inte är möjligt ska den enskilde upplysas om möjligheten att ansöka om bistånd hos socialkontoret.

Omfattning

Grundavtalet omfattas av 3900 timmar. För verksamhetsåret 2012 arbetade mottagningen med 335 ärenden. 1198 rådgivningssamtal inkom till mottagningstelefonen samt 556 kontakter som avslutades utan att någon insats initierades.

Statistik

Nedan presenteras statistik för aktuell verksamhet mellan 2011 - 2013 när det gäller antal ärenden fördelat på åldersgrupp och insatsens form.



4 Vägar till stödinsatser

Det sociala arbetes förtjänster och inskränkningar är tid- och aktörsbundna. När det gäller till exempel handläggning av biståndsansökningar kan målet med de professionellas arbete handla om att fatta rättssäkra beslut utifrån organisatoriska riktlinjer medan den som ansöker om bistånd kan uppfatta handläggningen som en krånglig administrativ rationalisering (Denvall och Vinnerljung, 2006:16). Uppfattningen om det sociala arbetet inom kommunens ramar kan alltså förstås utifrån olika aktörsperspektiv och funktioner. Detta kan till exempel handla om en kommuninvånarens möjlighet att erbjudas socialt stöd utan att vara föremål för en biståndsprövning eller den kommunala organisations skyldighet att enligt statliga direktiv utreda vid misstanke om barn far illa (SoL kap 14). Insatser utifrån biståndsbeslut och servicetjänster utgör, utifrån resonemanget ovan, olika funktioner inom socialtjänsten. Ett övergripande tema i detta arbetsnotat handlar om servicetjänster och biståndsbeslut som olika vägar till socialt stöd. I detta avsnitt kommer potentiella vägar att beskrivas utifrån intervjumaterial med utförare av servicetjänster i Linköpings kommun samt information på internet som en väg till stödinsatser.

Utifrån beskrivningen i föregående avsnitt - av de verksamheter som är aktuella i studien om utvecklingen av servicetjänster i Linköpings kommun - framgår det att vägarna till ett erbjudande om en specifik stödinsats hos en utförare kan se olika ut ur ett medborgarperspektiv. För medborgaren kan detta innebära att en stödinsats kan vara tillgänglig efter biståndsprövning och beslut om beviljad insats eller i en direktkontakt med utförare som erbjuder servicetjänster utan biståndsprövning hos socialkontoret. Dessa två vägar till sociala stödinsatser inbegrips inom socialtjänsten organisation i Linköpings kommun. Utöver dessa vägar kan medborgare lotsas genom mottagningen inom råd & stöd eller efter hänvisning av andra aktörer som till exempel sjukvården till en direktkontakt med utförare av sociala servicetjänster. Stödinsatser kan även föranledas utifrån en orosanmälan till socialkontorets mottagningsenhet.

En del utförare i Linköpings kommun erbjuder samtliga insatser enligt servicetjänst och biståndsbeslut. Vid intervju med en av utförarna inom familjestödet svarade en företrädare, på frågan om det finns insatser som kan renodlas som service- eller biståndsinsatser, enligt nedan:

”Där har jag svårt att tänka mig någon skillnad”/.../”Det är ju samma sak man gör oavsett om det är service eller bistånd”.

Vid samma intervjutillfälle med samma utförare uttryckte sig en företrädare på följande vis om insatser enligt service och bistånd:

”I de allra flesta fallen så är det ju liksom ingen skillnad i folks bekymmer. Alltså det kan vara katastroflägen när folk kommer fast de söker på egen hand eller att dem kommer via det här [syftar på bistånd]. Alltså det här, det är inte så att, de som kommer på biståndsbeslut alltid är dem som har de tyngsta problemen”

I citaten ovan beskrivs insatsens innehåll vara oberoende av om stödet erbjuds enligt service eller bistånd. Skillnaden mellan bistånd och service kan utifrån detta resonemang handla om vägen till en insats. Till exempel skillnaden mellan att vara föremål för en utredning om rätten till bistånd eller att ta en anonym direktkontakt med utföraren utan att genomgå en biståndsprövning.

Medborgarnas upplevelser och erfarenheter av socialtjänstens organisation kan, utifrån de olika vägarna till en stödinsats, se olika ut. Till exempel kan en väg utgöras av att en medborgare är föremål för en biståndsprövning utifrån ett uttryckt behov eller efter en orosanmälan från anhöriga. En annan väg kan vara att medborgaren kontaktar mottagningen inom råd och stöd för att få hjälp med att definiera sitt problem samt vid behov hänvisas direkt till utförare av specifik stödinsats utan att genomgå en biståndsprövning. En företrädare för familjestödsverksamheten uppger att socialkontoret, mottagningen (Råd & stöd), vårdcentralen, företagshälsovården, skolan, elevhälsan, kuratorer, sjuksköterskor, psykiatrin, barnpsykiatrin samt rekommendationer från eget nätverk som ett urval av olika vägar till deras verksamhet. Enligt nedanstående citat beskrivs vårdcentralen som en viktig väg till servicetjänster:

”Många kommer via vårdcentralen. Och det är liksom lite kul faktiskt. Det är oftast kuratorer på, eller mottagningar, men många kuratorer remitterar över”/.../”Ibland ringer någon från vårdcentralen: ’hej jag har en XX och ja det är det här problemet. Vad tror du om det’. ’Amen det låter klockrent. Säg åt henne att hon ringer hit’.”

Vägarnas funktion

Vägarna kan sägas innebära skilda funktioner inom socialtjänsten. I vissa lägen är det nödvändigt att det finns en myndighet som har möjlighet att träda in innanför den enskilda familjens integritet för att bistå ett barn i behov av skydd. I dessa fall är allmänhetens och de

offentliga verksamheternas ögon och öron viktiga för att få kännedom om till exempel barn som utsätts för övergrepp i hemmet. I andra situationer bedöms det vara värdefullt att erbjuda öppenvårdsinsatser utan biståndsprövning för att kunna skapa ett lättillgängligt socialt stöd där biståndsprövning i vissa fall kan upplevas som ett hinder i det förebyggande arbetet. Dessa exempel på olika vägar fram till stödinsatser kan innebära eventuella effekter för det sociala arbetet och den hjälpsökandes upplevelser av socialtjänsten.

För medborgare som på egen hand väljer att kontakta en specifik utförare av stödinsatser kan information om socialtjänstens verksamheter som erbjuds enligt servicetjänster fungera som en väg till socialt stöd. En utförare inom familjestödet har beskrivit informationen på internet som en väg till sociala stödinsatser och att människor kommer i kontakt med ovan nämnda utförare genom att aktivt söka upplysningar om stödinsatser på internet:

”Sedan är det ju många som, ja men ’jag såg på eran, jag sökte på det här och då hittade jag eran hemsida på nätet’.”

”Framförallt yngre människor tittar ju på nätet’.../’Och man kan ju se att någon suttit och mailat ganska sent på natten och skrivit mail. Att första kontakten kommer via mail. Och det är ju mera alltså många yngre och studenter. Så det är ju jättebra att möjligheten finns. Att det är lättare för en del än att ringa så här första gången”

Informationen på internet om kommunens utförare kan alltså förstås som en väg till sociala stödinsatser.

Utifrån ett urval av 5 kommuner⁵ i Östergötland beskrivs i följande avsnitt den information om sociala stödinsatser som visas på respektive kommuns hemsida. Genomgången syftar till att visa en översikt av den information som en medborgare kan tillgodogöra sig om hemkommunens socialtjänst samt information om eventuella vägar till servicetjänster.

4.1 Information till kommuninvånare - en väg till servicetjänster

En utgångspunkt är att beskriva och förstå kommunens hemsida som ett potentiellt skyltfönster med information om socialtjänstens verksamhet riktat till kommuninvånare som

⁵ Boxholm, Finspång, Kinda, Linköping och Mjölby.

på egen hand, utan förkunskap om hur sociala stödinsatser levereras, söker socialt stöd. Avsikten är alltså att beskriva den information som finns på hemsidorna som kan tänkas vara en väg till sociala stödinsatser.

Genomförande

Varje hemsida har beskrivits utifrån huvudsidans övergripande information om kommunens sociala stödinsatser, insatsernas utformning, vilka insatser som presenteras och hur de kan erbjudas. Avgränsningar har gjorts för information som beskriver kommunens myndighetsfunktion, stöd,- vård och omsorgsinsatser som inte omfattas av den föreliggande studien avgränsningar, till exempel hälso- och sjukvård samt ansökan om alkoholtillstånd.

För varje kommun har huvudsidan om socialtjänstens verksamhet undersökts. Den information som är kopplad till huvudsidan utifrån underrubriker och behovsområden beskrivs endast utifrån de upplysningar som ges under vardera områdes huvudavsnittet. Till exempel, för området funktionsnedsättning beskrivs endast den information som visas direkt på huvudsidan för avsnittet funktionsnedsättning. Avgränsning har gjorts när det gäller detaljinformation om olika områdens stödinsatser. Intentionen har istället varit att beskriva den direkta informationen om socialtjänstens verksamheter som beskrivs på huvudsidan samt förstasidan för varje område. Nedan beskrivs den information om socialt stöd på de undersökta kommunernas hemsidor som vid tillfället ansågs relevant för syftet med undersökningen.

4.1.1 Linköping

Huvudsidan för socialtjänstens verksamhet

På huvudsidan (IBL5) framgår det att kommunen avser att erbjuda alla medborgare stöd och omsorg. Informationen beskriver en socialtjänst som består av olika verksamheter, att det är möjligt att välja utförare, att det för kommuninvånare är möjligt att på egenhand ta kontakt med utförare av servicetjänster samt att vissa insatser endast kan erbjudas efter biståndsbeslut. På huvudsidan beskrivs även socialtjänstens uppdrag och ansvar samt lagstiftningens funktion.

Med utgångspunkt från huvudsidan går det att få information om kommunens utbud av olika typer av tjänster och stödinsatser indelat i följande områden och rubriker: anmälan om barn som far illa, ekonomiskt stöd och rådgivning, familjerätt, funktionsnedsättning, föreningar

och frivilligt socialt arbete, hemsjukvården, kvalitet och utveckling, socialjour, äldreomsorg och sociala stödinsatser.

Områden inom socialtjänsten

För området *anmälan om barn som far illa* framgår det att medborgare kan göra en orosanmälan om personer som far illa. Det finns information om anmälningsförfarandet som handlar om barn och missbrukare samt den lagstiftning som styr socialkontorets utredningsarbete. På huvudsidan för området *ekonomiskt stöd och rådgivning* finns information om insatser som ges enligt biståndsbeslut och i direktkontakt med utförare. Inom området *familjerätt* finns information som beskriver att insatser kan erbjudas utan biståndsbeslut och i direktkontakt med verksamheten. På huvudsidan för området *funktionsnedsättning* beskrivs den lagstiftning som påverkar insatsernas utformning samt att stöd erbjuds efter ansökan hos socialkontoret. Det framgår även att en del stöd kan erbjudas utan biståndsbeslut. På huvudsidan för området *sociala stödinsatser* finns det information som beskriver att kommuninvånare som behöver råd och stöd kan vända sig till mottagningen för Råd & Stöd samt använda sig av en söktjänst som finns tillgänglig på samma sida. I beskrivningen om söktjänsten framgår det att medborgare själva ska kunna initiera en direktkontakt med utförare av socialt stöd som kommunen har avtal med. Underrubrikerna på sidan presenterar riktad information till olika åldersgrupper och problemområden. Det finns även information om en mottagningsverksamhet dit personer kan vända sig för att erhålla information om de sociala stödinsatser som erbjuds i kommunen. Söktjänsten och informationen uppmanar kommuninvånare att själva ta kontakt med utförarna av sociala stödinsatser. På samma sida finns det en broschyr (IBL6) som mer utförligt presenterar stödinsatser utifrån åldersgrupp och problemområden. I broschyren framgår det även vilka insatser som erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst. Förutom den information som presenteras i broschyren finns det ingen information på sidan om att insatser erbjuds efter biståndsbeslut. Istället uppmanas medborgaren att själv initiera en kontakt utifrån det egna stödbehovet samt att insatser i de flesta fall kan erhållas enligt servicetjänster.

4.1.2 Boxholm

Huvudsidan för socialtjänstens verksamhet

Huvudsidan (IBL1) informerar kort om att alla medborgare oavsett problem ska få möjlighet att leva ett självständigt liv samt att kommunen erbjuder ett urval av sociala stödinsatser. Det

framgår inte om stödinsatser kan erbjudas enligt servicetjänster eller efter ett biståndsbeslut. På huvudsidan förmedlas ingen kontaktinformation till socialtjänsten istället informeras besökaren om att det är möjligt att hitta olika stödinsatser genom att navigera sig vidare på hemsidan.

Med utgångspunkt från huvudsidan om stöd & omsorg går det att få information om kommunens utbud av olika typer av tjänster och stödinsatser indelat i följande områden och rubriker: anhörigstöd, barn & ungdomar, barn & familj, boende, ekonomi, familjerådgivning, flyktingmottagning, funktionsnedsättning, färdtjänst, god man, förvaltare, missbruk och beroende, serveringstillstånd, socialjour och äldre.

Områden inom socialtjänsten

För samtliga typer av tjänster och stödinsatser som beskrivs på kommunens hemsida informeras det om på vilket sätt det går att komma i kontakt med verksamheterna. På vilket sätt socialt stöd kan erbjudas – enligt biståndsbeslut eller servicetjänst – framgår för vissa typer av tjänster och stöd, i synnerhet om det gäller insatser som är föremål för en biståndsprövning eller ett myndighetsbeslut.

För *anhörigstödet* finns det kontaktuppgifter till en distriktssjuksköterska som medborgarna kan vända sig till. Det finns även en broschyr (IBL2) med information om vilka typer av insatser som kan erbjudas med eller utan biståndsbeslut. När det gäller området *barn & ungdomar* finns det information om på vilket sätt unga och deras föräldrar kan komma i kontakt med stödverksamheter. Det finns kontaktuppgifter till socialtjänstens IFO-enhet, landstingets vårdrådgivningsnummer 1177, ungdomsmottagningen i Mjölby samt kontaktuppgifter till en skolkurator och en skolsköterska. Det finns ingen information om stödinsatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst. Insatser kopplade till området *barn & familj* hänvisas till en telefonkontakt med kommunens IFO-enhet. Det finns ingen information om stödinsatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst. När det gäller området *boende* förmedlas kontaktuppgifter till ett kommunalt fastighetsföretag som förvaltar hyresrätter och seniorboende samt kommunens vård- och omsorgsboenden. Angående vård- och omsorgsboende finns det information om att stödet kan erbjudas efter biståndsprövning. Området *ekonomi* hänvisar till en individuell biståndsprövning om försörjningsstöd och information om kontaktuppgifter till socialkontoret. Informationen om *familjerådgivningen* innehåller kontaktuppgift till familjerådgivare och beskriver en verksamhet där medborgaren

kan vända sig anonymt, att personalen har tystnadsplikt samt att inga journaler förs. Området *funktionsnedsättning* beskrivs med kontakter till olika verksamheter samt biståndshandläggare. Information om insatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst saknas. För området *missbruk & beroende* hänvisas kontakter till kommunens IFO-enhet samt beroendemottagningen i Mjölby. Information om insatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst saknas.

4.1.3 Finspång

Huvudsidan för socialtjänstens verksamhet

Huvudsidan (IBL3) informerar om att kommunen satsar på samverkan med andra verksamheter och myndigheter och att kommunen är behjälplig i kontakter med andra vårdformer. Det framgår inte om stödinsatser kan erbjudas enligt biståndsbeslut eller servicetjänster. På huvudsidans marginal förmedlas kontaktuppgifter till kommunens växel.

Med utgångspunkt från huvudsidan om stöd & omsorg går det att få information om kommunens utbud av olika typer av tjänster och stödinsatser indelat i följande områden och rubriker: Arbete och ekonomiskt stöd, Barn, ungdom & familj, beroende och missbruk, flyktingmottagning, funktionsnedsättning, hemsjukvården, hot och våld i nära relationer, nyheter, Puff, socialjour samt vård och äldreomsorg.

Områden inom socialtjänsten

För samtliga tjänster och stödinsatser som beskrivs på kommunens hemsida förmedlas kontaktuppgift till kommunens växel. För en del verksamheter framgår det hur en direktkontakt med verksamheterna kan göras. På vilket sätt socialt stöd kan erbjudas – enligt biståndsbeslut eller servicetjänst – framgår för vissa typer av tjänster och stöd, i synnerhet om det gäller insatser som är föremål för en biståndsprövning eller ett myndighetsbeslut

För området *arbete och ekonomiskt stöd* beskrivs biståndsprövningen vara vägen till ett erbjudande om ekonomiskt stöd och arbetsmarknadsåtgärder. På huvudsidan för området *barn, ungdom & familj* presenteras information om lagstiftning – socialtjänstlagen och föräldrabalken – som styr verksamheten samt att stödinsatser erbjuds efter biståndsbeslut. Huvudsidan för *beroende och missbruk* informerar om att öppenvårdsinsatser i första hand

prioriteras och att externbehandling kan erbjudas efter biståndsprövning. Det framgår inte om öppenvårdsinsatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst. Huvudsidan för området *funktionsnedsättning* beskriver den lagstiftning som verksamheten omfattas av samt att stöd erbjuds efter biståndsprövning. För området *hot och våld i nära relationer* framgår det till vem en medborgare kan vända sig för att få stöd samt vilka insatser som erbjudas enligt biståndsbeslut och servicetjänst.

4.1.4 Kinda

Huvudsidan för socialtjänstens verksamhet

Huvudsidan (IBL4) för kommunens socialtjänst kallas familj & omsorg och de sociala insatserna beskrivs kunna erbjudas till dem som behöver stöd till följd av ålder, funktionsnedsättning eller sociala problem. Det framgår inte om insatser kan erbjudas enligt biståndsbeslut eller servicetjänster. På huvudsidan förmedlas ingen kontaktinformation till socialtjänsten. Istället informeras det om möjligheten att hitta olika stödinsatser genom att navigera sig vidare på kommunens sida för socialtjänstens verksamhet.

Med utgångspunkt från huvudsidan går det att få information om kommunens utbud av olika typer av tjänster och stödinsatser indelat i följande områden och rubriker: barn & familj, biståndsenheten, borgerlig vigsel, funktionsnedsättning, hälso- och sjukvård, konsumentrådgivningen, mål och kvalitet, organisation, resursenhet, rådgivning och stöd, sociala jouren, tillstånd – tillsyn, vanliga frågor – FAQ, äldre eller i behov av stöd, överförmyndare.

Områden inom socialtjänsten

För samtliga typer av tjänster stödinsatser som beskrivs på kommunens hemsida informeras det om hur det går att komma i kontakt med verksamheterna. På vilket sätt socialt stöd kan erbjudas – enligt biståndsbeslut eller servicetjänst – framgår för vissa typer av tjänster och stöd, i synnerhet om det gäller insatser som är föremål för en biståndsprövning eller ett myndighetsbeslut

På huvudsidan för området *barn & familj* förmedlas kontakt till socialtjänsten i Kinda samt socialjouren i Linköping. Det framgår inte om stödinsatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller

servicetjänst. Information angående *biståndsenheten* beskriver den lagstiftning - SoL och LSS - som verksamheten omfattas av samt att stöd erbjuds efter en individuell biståndsprövning. För området *funktionsnedsättning* beskrivs stödinsatserna vara grundade på individuella behov samt den lagstiftning som verksamheten omfattas av. För vissa insatser framgår det tydligt att stödet endast erbjuds efter biståndsbeslut och för en del insatser inom området *funktionsnedsättning* framgår det inte om stödet erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst. Detsamma gäller för informationen inom området för *rådgivning och stöd*.

4.1.5 Mjölby

Huvudsidan för socialtjänstens verksamhet

På huvudsidan (IBL7) omsorg & stöd informeras kommuninvånaren om möjligheten att navigera sig fram till upplysningar om stöd utifrån olika problemområden. Kontakt hänvisas till socialkontoret för information om rättigheter och stödinsatser. Huvudsidan beskriver kortfattat den lagstiftning som kommunens socialtjänst omfattas samt länkar till lagstiftning och policydokument. Det framgår inte om insatser kan erbjudas enligt biståndsbeslut eller servicetjänster.

Med utgångspunkt från huvudsidan går det att få information om kommunens utbud av olika typer av tjänster och stödinsatser indelat i följande områden och rubriker: anhörigstöd, avgifter, barn som far illa ekonomisk hjälp, ensamkommandeflyktingbarn, familj- barn- och ungdom, familjerätt, funktionsnedsättning, fältsekreterare, god man, förvaltare, hemsjukvården, hälso- och sjukvård, klaga på beslut, kvinnofrid, missbruk och beroende, resor och ledsagarservice, socialjour, stöd till barn och unga samt äldre.

Områden inom socialtjänsten

Området *anhörigstöd* förmedlar kontakt till anhörigkonsulent samt informerar om och bjuder in till olika verksamheter. Det framgår inte om insatser erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänster. På förstasidan för området *barn som far illa* förmedlas en uppmaning om att göra en orosanmälan till socialkontoret vid misstanke om barn utsätts för övergrepp. Det finns även kontaktuppgifter till BRIS och barnombudsmannen. När det gäller information under området *ekonomisk hjälp* beskrivs kommunens olika stödinsatser och en uppmaning om att navigera sig fram till ytterligare information. Det förmedlas också kontaktuppgifter och en

hänvisning till socialkontoret. Det framgår inte om insatser kan erbjudas med eller utan biståndsbeslut. För området *familj, barn och ungdom* beskrivs ett urval av de olika stödinsatser som kommunen tillhandahåller: gruppverksamhet för barn och ungdomar, boendestöd, kontaktperson, beroendemottagningen, kontaktfamilj, familjehem, behandlingshem samt ungdomshälsan. För en del av ovan nämnda insatser framgår det ett biståndsbeslut behövs för att kunna erhålla ett erbjudande om stödinsats, för vissa insatser informeras kommuninvånaren om möjligheten att vända sig direkt till verksamheten och för några insatser finns det ingen information om hur stödet kan erhållas eller om insatsen erbjuds enligt servicetjänst eller biståndsbeslut. Förstasidan för området *familjerätt* informerar om att stöd och hjälp kan behövas vid separationer och skilsmässa. Det förmedlas en kontakt till omsorgs- och socialförvaltningen. Det framgår inte om insatser erbjuds enligt servicetjänster eller efterbiståndsbeslut. För området *funktionsnedsättning* beskrivs de lagar och föreskrifter som styr socialtjänstens verksamhet och att kommunen kan erbjuda olika former av stöd och service. En uppmaning om att ansöka om bistånd samt kontakt till socialkontoret förmedlas samt information om att vissa stödinsatser kan erbjudas utan biståndsbeslut. För området *kvinnofrid* förmedlas kontakt till två stödverksamheter som kallas för ”Slussen” och är riktat till kvinnor samt verksamheten ”Bumsgruppen” som erbjuder stöd till barn. Det förmedlas även kontaktuppgifter till kommunens växel, socialjouren, kvinnojouren, medborgarservice, SOS-alarm, polisen samt brottsofferjouren. Det framgår inte om verksamheterna ”Slussen” och ”Bumsgruppen” erbjuder stödinsatser enligt servicetjänst eller efter biståndsbeslut. För området *missbruk och beroende* beskrivs ett urval av de verksamheter som kommunen erbjuder: Motiverande samtal, akupunktur, PRIME For Life, stöd och samtal för anhöriga till missbrukare, BUMS, stöd och samtal via telefon, stöd hemma, återfallsprevention samt drivknuten. Överst på sidan informeras kommuninvånaren om att de flesta insatser är frivilliga samt att vissa insatser erbjuds först efter ett biståndsbeslut. Kontakt förmedlas till beroendemottagningen. Det framgår inte vilka insatser som erbjuds enligt biståndsbeslut eller servicetjänst. Det förmedlas ingen kontaktuppgift som möjliggör direktkontakt till de beskrivna verksamheterna.

4.2 Avslutande reflektion

Detta arbetsnotat har varit inriktat på att beskriva socialtjänstens utförande av stödinsatser, hur verksamheterna kan förstås i en organisatorisk kontext samt att styrning och ledning kan se olika ut mellan kommuner och därmed vägarna till socialt stöd. Avsikten har inte varit att jämföra kommuner eller verksamheter. Syftet har istället varit att beskriva de verksamheter som ingår i studien om utvecklingen av servicetjänster i Linköpings kommun samt den organisatoriska kontexten som kan ligga till grund för medborgarnas möjligheter till erbjudande om sociala stödinsatser och potentiella vägar till socialtjänstens verksamhet.

Utifrån detta arbetsnotat kan frågor om skillnader i medborgares erfarenheter av stödinsatser, grundade på å ena sida servicetjänster, och å andra sidan biståndsbeslut, aktualiseras. Vad innebär det för den som söker råd och stöd att kunna erbjudas insatser genom direktkontakt med utförare av servicetjänster utan att genomgå en biståndsprövning. Vilken betydelse har Linköpings kommuns organisering av socialtjänsten för det sociala arbetet samt handlingsutrymmet för första linjens praktiker. Detta är frågeställningar som kan komma att ligga till grund för det fortsatta arbetet med utformandet och genomförandet av den empiriska studien.

Referenser

Denvall, V & Vinnerljung, B (red.) (2006). *Nytta och fördärv: socialt arbete i kritisk belysning*. 1. utg. Stockholm: Natur och kultur

Myndigheten för vårdanalys (2013) Kartläggningar av kommunens arbetssätt för förenklad hantering och ökad flexibilitet i hemtjänsten (PM 2013:2).

Åström, Karsten (1988). *Socialtjänstlagstiftningen i politik och förvaltning: en studie av parallella normbildningsprocesser*. Diss. Lund : Univ.

Internetkällor

Boxholm

IBL1: <http://www.boxholm.se/stodomsorg.4.24364bed12e2ad493548000378879.html>
20140408 13:30

IBL2:http://www.boxholm.se/download/18.503c2b43142577eb8081488/1386151801307/Anh%C3%B6rigbroschyr201312_1.pdf
20140410 16:20

Finspång

IBL 3: <http://www.finspang.se/Omsorg-och-stod/>
20140408 15:30

Kinda

IBL4: <http://www.kinda.se/familjomsorg.4.6e89e88e12e7bcdeae08000267297.html>
20140408 16:15

Linköping

IBL5: <http://linkoping.se/sv/stod-omsorg/>
20140409 14:45

IBL6:http://linkoping.se/Global/St%C3%B6d%20och%20omsorg/Erbjudande%20om%20socialt%20st%C3%B6d/Linkopingskommun_socialtjanstens_oppnvard_A5_folder_webb.pdf?pslanguage=sv
20140410 16:10

Mjölby

IBL7: <http://www.mjolby.se/8615.html>
20140809 14:45