

Handläggare
Ulf Eiderbrant

Datum
2015-02-06

Diarienummer
SCN-2015-0073

Socialnämnden

Svar till kommunrevisionen om öppenvårdsbehandlingen vid Dag Hammarskjölds väg 13

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att avge svar till Uppsala kommuns revisorer enligt upprättat förslag

Sammanfattning

Efter internt klagomål på öppenvårdsverksamheten vid Dag Hammarskjölds väg 13 så gav kommunrevisionen revisionsfirman PwC i uppdrag att göra en förstudie av verksamheten. Efter bl.a. en intervjuundersökning med handläggare vid IFO-vuxen och en mindre brukarundersökning så presenterade PwC en rapport i oktober 2014. I rapporten redovisas en del brister med verksamheten: dåligt utnyttjande av verksamheten och att klienter trots det avvisas från behandlingen.

En dialog om förbättringar av verksamheten har påbörjats mellan berörda chefer inom IFO-vuxen och Styrelsen Uppsala vård och omsorg som driver öppenvårdsverksamheten. Ett beslut är taget om att öppna upp för en mer individuellt anpassad behandling genom att anställa en drogterapeut som har kompetens för individuella samtal. En fortsatt dialog om ett fortsatt utvecklingsarbete ska pågå under året.

Socialförvaltningen

Jan Holmlund
Direktör

Handläggare
Ulf Eiderbrant

Datum
2015-02-06

Diarienummer
SCN-2015-0073

Kommunrevisionen

Svar till Kommunens revisorer avseende viss kritik som har riktats mot verksamheten vid kommunens öppenvårdsbehandling vid Dag Hammarskjölds väg 13.

Bakgrund

Kommunrevisionen har tagit emot kritik mot kommunens öppenvårdsbehandling för personer med en missbruks- och beroendeproblematik vid Dag Hammarskjölds väg 13 (DH 13). Kommunrevisionen lämnade över uppdraget till PwC att genomföra en förstudie av verksamheten vid DH 13.

Av studien så framkommer det kritik mot verksamheten framförallt från berörda socialsekreterare på IFO-vuxen. Kritiken handlar om brister i utnyttjandet av verksamheten och att verksamheten trots utrymme avvisar klienter som socialsekreterarna föreslår deltagande i behandlingen.

Kommunrevisionen bedömer att det finns ett behov av att föra en diskussion kring verksamheten mellan berörda chefer, handläggare och behandlingspersonal.

De beläggningsproblem som finns i verksamheten behöver förbättras och verksamheten behöver bättre möta de behov av insatser som finns idag. Kommunrevisionen rekommenderar även att DH 13 fortlöpande genomför kundundersökningar som berör både klienter och berörda handläggare.

Den förstudie som PwC genomförde gjordes genom intervjuer med handläggare och chefer inom IFO-vuxen och med behandlingspersonal på öppenvårdsverksamheten. PwC genomförde även en mindre kundundersökning som omfattade nio personer.

Förstudiens kundundersökning med nio personer som genomgått behandlingen på DH 13 visade på en stor kundnöjdhet. Bland placerande handläggare fanns olika uppfattningar om verksamheten. Många kritiska röster men också ett flertal som var nöjda med verksamheten. PwC framförde kritik mot att några förbättringar inte hade gjorts trots att synpunkter hade framförts till berörda chefer. Kritiken från handläggarna handlade framförallt om svårigheter för klienter att bli antagna för behandling trots tidvis låg beläggning.

Kommunrevisionen önskar ta del av nämndens planering och eventuella åtgärder utifrån den lämnade kritiken.

Nämndens svar till kommunrevisionen – och en tilläggande beskrivning av verksamheten

Öppenvården på Dag Hammarskjölds väg startade 2007 när Individ- och familjeomsorgen organisatoriskt tillhörde styrelsen för vård och bildning. Öppenvården var då en integrerad del av verksamheten hos IFO-vuxen med ett nära samarbete mellan handläggare och behandlare. Ett par år senare övergick myndighetsverksamheten inom IFO-vuxen till nämnden för hälsa och omsorg och öppenvården var kvar inom styrelsen för vård och bildning. Nämnden såg ändå fördelar från myndigheten med att ha ett nära samarbete med Öppenvården på DH 13 och därför har det fortsatt. Samarbetet sker med ett informationsutbyte mellan handläggare och behandlare. Behandlarna är med i ett tidigt skede i kontakter med klienter och behandlarna deltar även vid planeringsmöten i de fall som klienten inleder vården på ett behandlingshem.

DH 13 har sedan starten haft en inriktning med Minnesotabehandling (tolvstegsbehandling). Det är en behandlingsmodell som framförallt bedrivs i form av gruppsamtal för att individen ska få stöd av andra i liknande situation. Behandlingsmodellen betonar den egna motivationen för att delta i behandlingen och det egna ansvaret för sitt ”tillfrisknande”. Drogfrihet är en viktig målsättning med behandlingen. Att deltagarna i gruppbehandlingen är nyktra och drogfria under behandlingstiden är också en viktig förutsättning för genomförandet av behandlingen.

IFO-vuxen ser DH 13 som en viktig resurs och som den insats som man i första hand bör erbjuda klienterna (kunderna). Det ska föregås av en utredning, en bedömning och ett biståndsbeslut. Handläggaren ska finnas med och delta i uppföljning av insatsen och en eventuell bedömning om ytterligare insatser behövs utifrån klientens behov. Det är viktigt att planeringen sker i samverkan mellan klienten, handläggaren och behandlaren vid DH 13. Den inledande motivationsgruppen kan ofta vara vägledande och visa om klienten har förutsättningar att klara en öppenvårdsbehandling eller om ytterligare insatser behövs med vård på behandlingshem.

Som kommunrevisionen skriver så har flera handläggare inom IFO-vuxen framfört klagomål mot att det har varit svårt att samverka med DH 13 och att de har varit avvisande mot att ta emot nya klienter. Så vitt nämnden kan bedöma så har det funnits sakliga skäl till att behandlarna på DH 13 har sagt nej till vissa klienter. Det missnöje som har framförts från handläggarna kan förklaras med svårigheter att hitta lämpliga behandlingsinsatser för berörda klienter.

En stor del av klienterna som handläggarna på IFO-vuxen möter har ytterligare problematik utöver missbruket. Det kan handla om en samsjuklighet med en psykisk problematik eller en omfattande missbruksproblematik med ett beroende av olika preparat. Detta medför ofta svårigheter att klara av en gruppbehandling av den typ som DH 13 använder sig av och inte minst att klara av den helnykterhet som är en viktig del i behandlingen.

DH 13 har hållit sig till sitt uppdrag att erbjuda en bra öppenvårdsbehandling som ger möjlighet för kunderna att ta sig ur sitt missbruk. Men som kommunrevisorerna påpekar så har det funnits beläggningsproblem i verksamheten. DH 13 har varit dåligt utnyttjad samtidigt som det har funnits ett behov av andra insatser för målgruppen vuxna missbrukare. För att förändra den situationen så har berörda chefer inom Styrelsen Uppsala vård och omsorg och IFO-vuxen påbörjat en diskussion om förändring av verksamheten vid DH 13.

Åtgärder

Efter kommunrevisionens rapport så har DH 13 arbetat med att förbättra dialogen med handläggarna inom IFO-vuxen. Beläggningsen har också förbättrats under 2014 jämfört med 2013.

Rekryteringen av en vakant tjänst som gruppbehandlare avbröts under hösten och istället så ska en rekrytering ske av en drogterapeut med kompetens för individuella samtal. Detta utifrån de behov som IFO-vuxen har sett med en mer differentierad behandling och möjlighet till individuell anpassning.

En dialog mellan ansvariga chefer och IFO-vuxen pågår om att utveckla öppenvården i Uppsala kommun utifrån de behov som nämnden ser inom myndigheten för klientgruppen med en missbruks- och beroendeproblematik.

Ilona Szatmári Waldau
Ordförande

Ann-Chatrin Eriksson
Sekreterare

Kommunrevisionen

2014-10-15

Nämnden för hälsa och omsorg
Styrelsen för vård och bildning**Angående verksamheten vid kommunens alkoholtagning vid Dag Hammarskjölds väg 13**

Kommunens revisorer har från handläggare i kommunen delgivits synpunkter på verksamheten vid kommunens öppenvårdsbehandling för alkoholmissbruk vid Dag Hammarskjölds väg 13 (Dag H). PwC har på vårt uppdrag gjort en översiktlig förstudie/kartläggning av verksamheten.

Vår bedömning är att det finns ett behov av att föra en diskussion kring verksamheten vid Dag H mellan uppdragssida, socialsekreterare, behandlingsteamet och berörda chefer. Förstudien indikerar att många klienter avvisas från behandling av personalen på Dag H, och att det behov av insatser som finns idag, bara till begränsad del möts av verksamheten vid Dag H.

Förstudien indikerar också att det stundtals finns belägningsproblem i verksamheten vid Dag H som också bör bli föremål för diskussion hur detta kan förbättras.

Den kundundersökning vi tagit del av visar på en stor kundnöjdhet för de som genomgått behandling på Dag H men den omfattar endast 9 personer. En generell rekommendation är att verksamheten fortlöpande gör kundundersökningar till såväl klienter som placerande handläggare.

Vi översänder förstudien som underlag för det fortsatta arbetet. Vi önskar ta del av eventuella åtgärder som planeras vidtas, senast den 31/1 2015.

FÖR KOMMUNENS REVISORER

Lars-Olof Lindell
Ordförande

Förstudie/kartläggning

***Verksamheten vid kommunens
alkoholmottagning vid Dag Ham-
marskjölds väg 13.***

Uppsala kommun

*Roger Burström
Oktober 2014*



Innehållsförteckning

1.1	BAKGRUND.....	2
1.2	METOD	2
1.3	RESULTAT.....	2
1.4	STATISTIK	3
1.5	BEDÖMNING	3

1.1 Bakgrund

Kommunens revisorer har från handläggare i kommunen delgivits synpunkter på verksamheten vid kommunens öppenvårdsbehandling för alkoholmissbruk vid Dag Hamarskjölds väg 13 (Dag H).

Enheten hör organisatoriskt till området individ- och familjeomsorg inom Vård och bildning. Verksamheten bedrivs på uppdrag från Nämnden för Hälsa och omsorg genom avtal om öppenvårdsenhet för vuxna med missbruk/beroende med SVB.

Öppenvårdsenheten erbjuder motivationsgrupp, förlängd behandling och eftervårdsgrupp. Målgruppen är främst personer med svåra beroendetillstånd som varat under lång tid. Öppenvården bedriver och erbjuder en psykosocial behandlingsform, Minnesotamodellen, som bygger på anonyma alkoholisters synsätt och dess tolv steg.

De synpunkter som inkommit till revisionen har i huvudsak centrerat kring svårigheter för klienter att bli antagna för behandling vid öppenvårdsenheten samt att enheten har få klienter.

PwC har på uppdrag av revisorerna gjort en översiktlig förstudie/kartläggning av verksamheten.

1.2 Metod

Intervjuer har gjorts med handläggare och chefer inom såväl uppdrag som produktion. Intervjuer har också gjorts med behandlingspersonal i kommunal och privat verksamhet. Sammantaget har 12 personer intervjuats.

1.3 Resultat

De intervjuer som gjorts visar att det hos relativt många handläggare med erfarenheter från placeringar av klienter för öppenvårdsbehandling på Dag Hamarskjöldsväg 13 finns synpunkter som rör svårigheter för klienter att bli antagna för behandling vid öppenvårdsenheten men också att klienter farit illa. Synpunkter finns också att enheten har få klienter. Flera handläggare är också nöjda med verksamheten.

Från ett handläggarperspektiv finns behov att placera fler personer än vad behandlingsteamet tar emot trots tidvis låg beläggning. Man efterfrågar också ett vidgat synsätt på metoder och vilka personer som godkänns för behandling. Detta uppges ha påtalats för berörda chefer men inga åtgärder har vidtagits.

Behandlingsteamet framhåller att man uteslutande arbetar med den överenskomna 12-steg Minnesotamodellen och att deras kompetens finns i denna. Behandlingsteamet framhåller också att det är helt avgörande för en hög behandlingskvalitet att de som deltar i behandlingen uppfyller vissa kriterier för att gruppen ska fungera och få ett bra resultat. De personer man avvisar bedöms inte kunna fungera i denna typ av samtalsgrupper.

Teamet instämmer i att antal personer i behandling tidvis varit låg men att teamet inte kan råda över detta. En möjlighet som såväl chefen för verksamheten som teamet själva framhåller är att öppna upp verksamheten för personer som vill ta direktkontakt utan att gå via socialsekreterare. Detta ifrågasätts av flera socialsekreterare.

1.4 Statistik

Den statistik vi tagit del av visar att det finns skillnader mellan uppgifter i procapita som uppdragssidan använder och den manuella rapportering som verksamheten lämnar varje månad. Antalet inskrivna unika personer enligt procapita uppgick till 27 år 2013 och 26 år 2014 (jan till april). Enligt enhetens egen statistik uppgick antalet inskrivna personer i gruppbehandling 2013 till 30 (oktober till december) och 2014 till 35 (jan till mars). Antal besök och rådgivande samtal uppgick enligt enhetens statistik till 69 personer år 2013 (oktober till december) och 82 år 2014 (jan till mars). En förklaring till skillnaderna uppges vara att vissa personer tidvis kan delta i flera samtalsgrupper.

I en utvärdering av verksamheten år 2010 var antalet personer i behandling 87 jämfört med idag ca 30-35. En ren statistisk jämförelse med Luthagens öppenvårdsverksamhet för samma målgrupp men där behandlingen utgår från enskilda samtal indikerar att Dag H gruppbehandling behandlat väsentligt färre personer per terapeut.

1.5 Bedömning

Vår bedömning är att det finns ett behov av att föra en diskussion kring verksamheten vid Dag H mellan socialsekreterare, behandlingsteamet och berörda chefer. Förstudien indikerar att många klienter avvisas från behandling av personalen på Dag H, och att det behov av insatser som finns idag, bara till begränsad del möts av verksamheten vid Dag H.

Förstudien indikerar också att det stundtals finns beläggningsproblem i verksamheten vid Dag H som också bör bli föremål för diskussion hur detta kan förbättras.

Den kundundersökning vi tagit del av visar på en stor kundnöjdhet för de som genomgått behandling på Dag H men den omfattar endast 9 personer. En generell rekommendation är att verksamheten fortlöpande gör kundundersökningar till såväl klienter som placerande handläggare.