

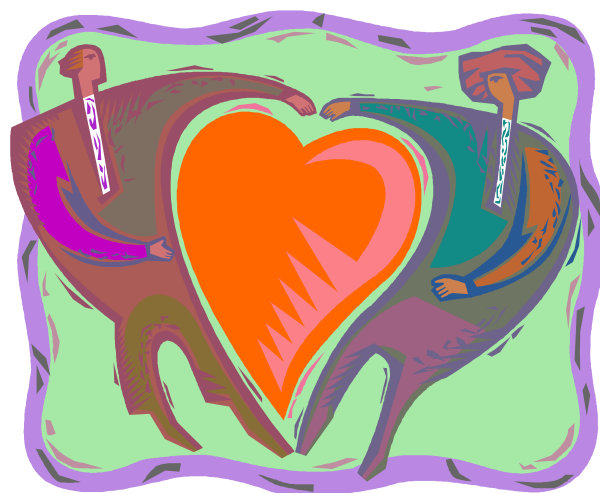


Trollhättans Stad
Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Resursforum

Familjerådgivningen

VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2012



Årets verksamhet

Inledning

Familjerådgivning är sedan 1995 en lagstadgad kommunaliserad verksamhet. I Trollhättan är familjerådgivningen organisatoriskt en del av Arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Familjerådgivningen i Trollhättan samarbetar med Lilla Edets kommun och dalslandskommunerna. Det finns avtal mellan Trollhättans kommun och dessa kommuner som innebär att de faktureras för genomförda familjerådgivningssamtal, administrativa kostnader samt resor för samtal i Bäckefors och Mellerud.

Verksamhetens befolkningsunderlag är **ca 110 242** personer fördelat på Trollhättan (55 490), Lilla Edet (12 538), Mellerud (9 082), Bengtsfors (9 676), Färgelanda (6 597), Åmål (12 203), och Dals Ed (4 656).

Familjerådgivningens uppdrag och mål

Familjerådgivningens uppdrag formuleras i Socialtjänstlagen (SoL) 5 kap, 3§, tredje och fjärde stycket;

”Kommunen skall sörja för att familjerådgivningen genom kommunens försorg eller annars genom lämplig yrkesmässig rådgivare kan erbjudas dem som begär det. Med familjerådgivning avses i denna lag en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer”.

Förvaltningens mål för familjerådgivningen är att:

- Personer som söker familjerådgivningen ska uppleva sig ha nytta av kontakten.
- Samtliga hjälpsökande ska bli kontaktade inom två veckor och få erbjudande om tid.

Familjerådgivningens arbete är att genom samtal bidra till att hitta konstruktiva lösningar i konflikter för att förbättra relationen eller förhindra en dålig separation. Verksamheten bedriver relationsbehandling och möter mest par med familj. Familjearbete kan också vara arbete med föräldrar/barn och syskon. Barn finns med i behandlingsarbetet indirekt genom arbetet med föräldrarna - föräldrars relation är barnens miljö.

Personalgruppen ansvarar för att erbjuda familjerådgivning till kommuninnevånare i Trollhättan, Lilla Edet, Färgelanda, Mellerud, Åmål, Dals Ed och Bengtsfors. Verksamheten har mottagning i lokaler i Trollhättan (Kungsgatan 36). En dag i veckan har en familjerådgivare mottagning i Bäckefors (Dalslands sjukhus), och en dag i månaden finns en familjerådgivare i lokal i Mellerud.

Människor söker kontakt med verksamheten genom att ringa eller genom E-post. Verksamheten har telefontider mån, ons och fre mellan 10.30 - 11.30. Med hjälp av telefonsvarare kan verksamheten utöver telefontiderna ha tillgänglighet.

Verksamheten bedrivs dagtid mån – fre. Besökstid erbjuds även en kväll/vecka.

Samtalen på familjerådgivningen kostar idag 100 kr/besök för människor från Trollhättan och Lilla Edet. Bor man i Trollhättan betalar man för fem besök och därefter är det avgiftsfritt. Besökare från Lilla Edet betalar för tre besök. Dalslandskommunerna har beslutat att ingen avgift tas ut för besök på familjerådgivningen.

Familjerådgivningen medverkar - utöver behandlingsarbetet - i alla de föräldragrupper mödravårdscentralen (MVC) i Trollhättan genomför. **Under 2012 har det varit 32 informationstillfällen vid MVC.** I Lilla Edet besöker familjerådgivare familjecentralen någon gång/år och i Bengtsfors deltar familjerådgivare vid några tillfällen/år vid Öppna förskolan Nyckelspiken. Familjerådgivningen har också utfört samarbetsamtal åt Lilla Edet och Mellerud.

Behandlingsarbetet

Familjerådgivningen vänder sig främst till det vuxna paret. Många har under lång tid haft det besvärligt i sina relationer och har själva försökt bearbeta sina svårigheter. Vanlig problembeskrivning av dem som söker familjerådgivning är kommunikationsproblem, fastlåsta konflikter, brist på närhet/intimitet och otrohet. Många kommer till familjerådgivningen för att de vill fortsätta leva tillsammans. De vill ha hjälp att förstå varandra bättre och de vill bli lyssnade till. Andra kommer i samband med skilsmässa för att få hjälp att hantera krissituationen, inte minst för barnens skull. I behandlingsarbetet är det mest parsamtal, men vid behov förekommer också enskilda samtal.

Verksamheten erbjuder samtal som varar ca 1,5 tim där familjerådgivaren tillsammans med paret arbetar med deras uppdrag. Antal tillfällen som familjerådgivaren möter paret är en stor spridning på - från en till tio ggr. Snitt på antal träffar är ca fyra.

Familjerådgivaren skriver inga journaler. All information som namn, minnesanteckningar m m makuleras efter avslutad kontakt.

Personal

Familjerådgivningen har under året haft 2,65 årsarbetare fördelat på 3 personer. Två personer har varit tjänstlediga totalt 35 % (25 % + 10 %).

En av medarbetarna arbetar 25% av tjänsten med Kriscentrum för män.

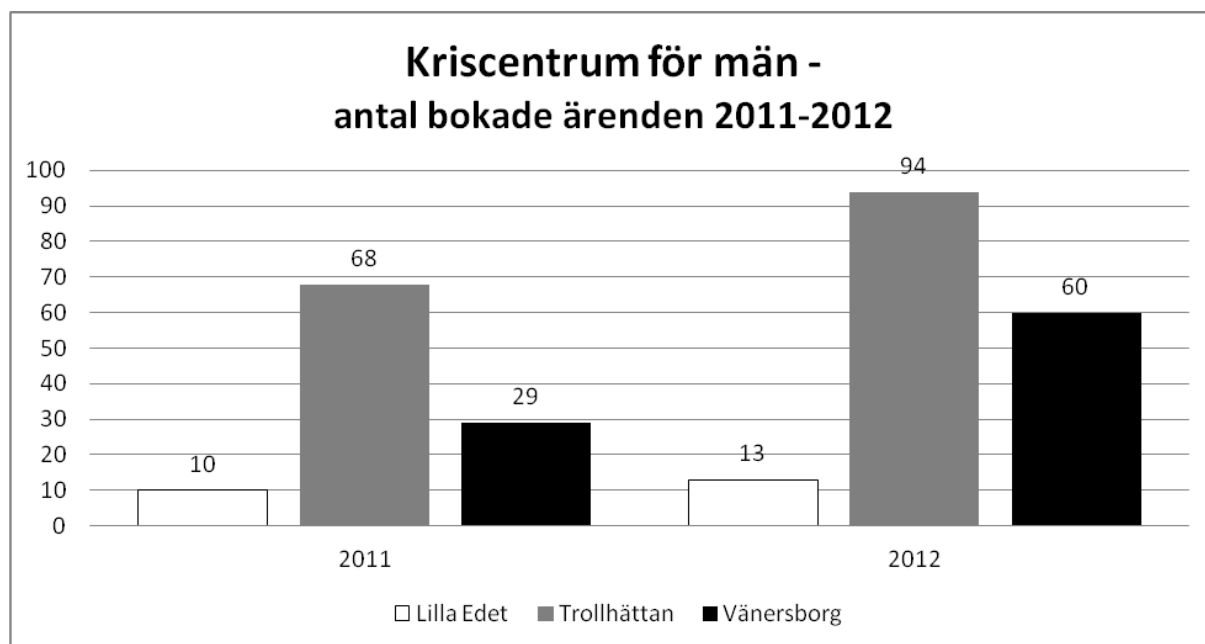
Kriscentrum för män

Kriscentrum för män är ett samarbete mellan Trollhättan, Vänersborg och Lilla Edet. Avtal finns mellan Trollhättan och de två kommunerna. Avtalet innebär att de betalar för såväl genomförda besök som telefonsamtal.

Den målgrupp som verksamheten idag vänder sig till (som också formuleras i avtalen med Lilla Edet och Vänersborg) är män som upplever att de hamnat i någon form av kris.

Under 2012 har en översyn genomförts avseende verksamhetens organisatoriska placering. Kriscentrum för män kommer att organiseras tillsammans med Kriscentrum för kvinnor och Barnhuset. Detta kommer troligen att medföra förändringar av målgruppen.

Totalt antal bokade ärenden har ökat från 107 år 2011 till 167 bokade samtal 2012. Utöver detta har behandlaren medverkat i handledning, samverkansgrupp och informationstillfällen. Samtalen finns kommunvis redovisat i tabell nedan:



Internt arbete 2012

Arbetsgruppen träffas 1,5 tim per vecka för information/samordning och ärendefördelning.

Personalgruppen har träffat enhetscheferna/ Resursforum sju ggr detta år och har deltagit i resursforums arbetsplatsträffar vid sju tillfällen. Under två dagar i juni deltog arbetsgruppen i enhetens utvecklingsdagar på Tofta gård (Orust).

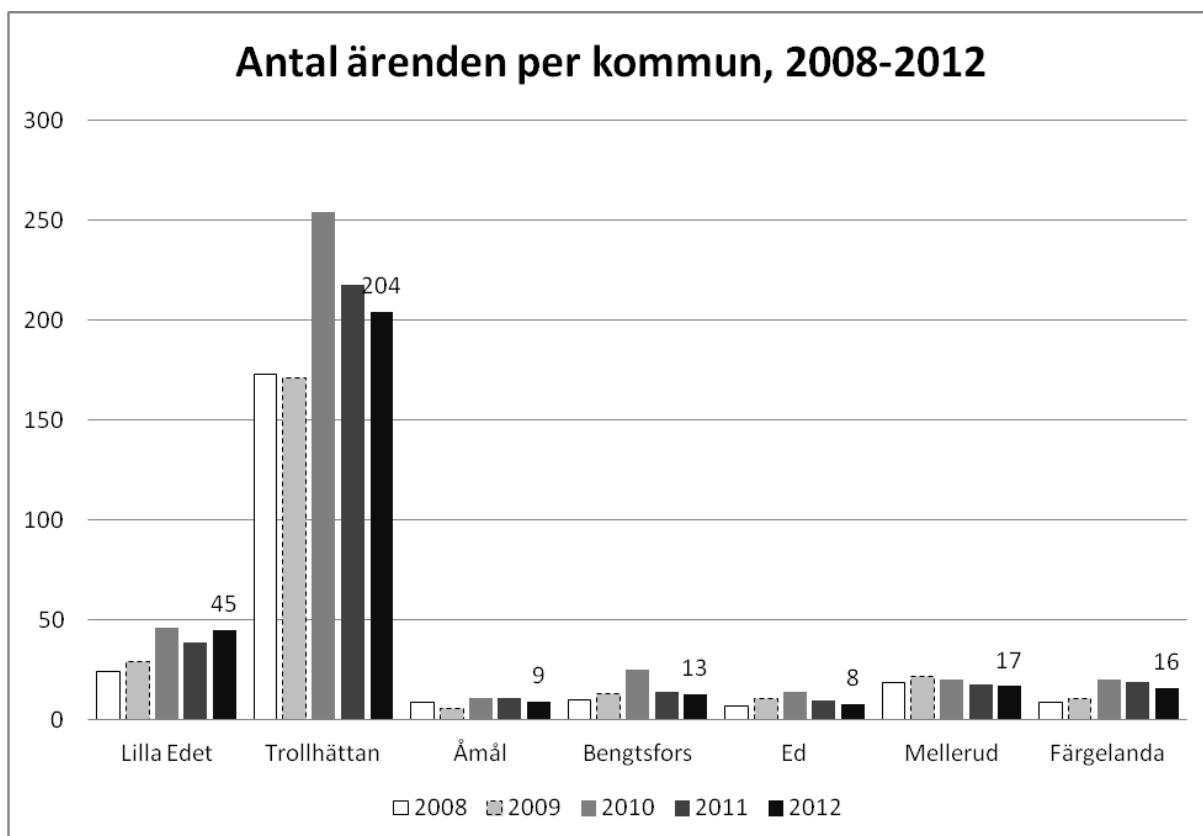
Handledning har under året funnits vid nio tillfällen. Handledare har varit privatpraktiserande psykolog Lennart Lindgren som har sin mottagning i Göteborg.

Fortbildning under året har varit tre föreläsningar (gratis) ang neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som Västbus Fyrbodol anordnat tillsammans med Vårdsamverkan Fyrbodol; 1) Birgitta Andersson: "Pedagogiska strategier genom sociala berättelser". 2) Eric Donell: "jag vill vara Normal samt Få det att funka". 3) Johanna Björk: "Kunskap, bra förhållningssätt och gott bemötande, då kommer vi långt".

Personalgruppen har också deltagit i en föreläsning av Lasse Andersson (ADHD-Coaching) samt en Barnkonferens 2012 - om "utsatthet för barn och unga på nätet och IRL".

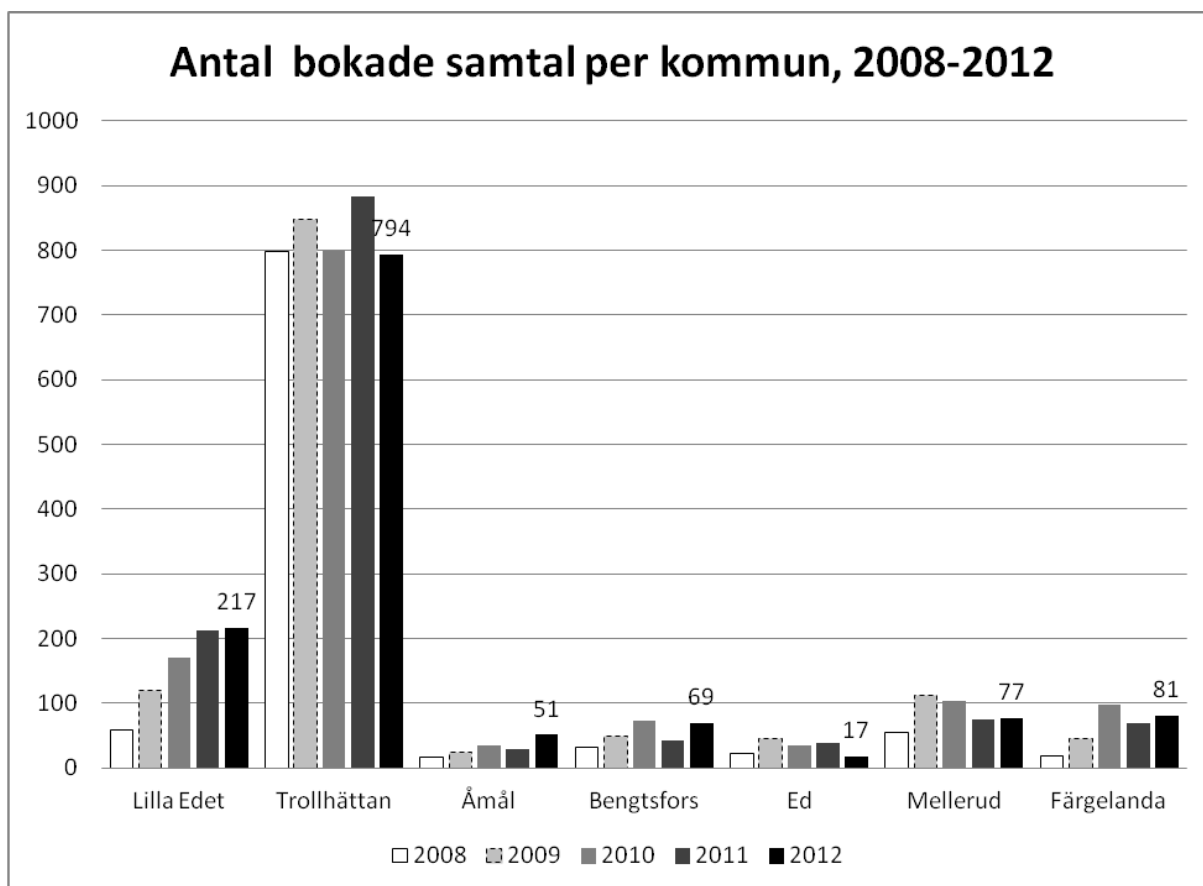
Statistik / ärendesituation

Socialstyrelsen begär in enhetlig statistik för alla kommuner i landet. Familjerådgivningen använder den statistiken för att redovisa verksamhetens kvantitet. Antal ärenden och antal bokade samtal redovisas kommunvis nedan för åren 2012 och de fyra föregående åren så att jämförelsesiffror finns;



Totalt antal ärenden har ökat från 251 till 312 under åren 2008 till 2012. En ökning med 24%.

De vanligaste av verksamhetens ärenden är parärenden där relationen pågått i mellan fem och tio år. Vanligaste åldern är 30-39 år. 42% av relationerna har varit äktenskap och 43 % samboförhållanden. 1 % har varit andra förhållanden (förälder/barn, syskon etc.), 7 % har varit särboförhållanden, och 7 % har varit separerade par. I de ärenden vi arbetat berörs 312 barn. I 37 % av ärendena har vi arbetat med reparation och 16 % separation. Resterande arbete, 47 %, har varit arbete med klargörande samtal, andra relationer eller vårdnads- och umgängesfrågor.

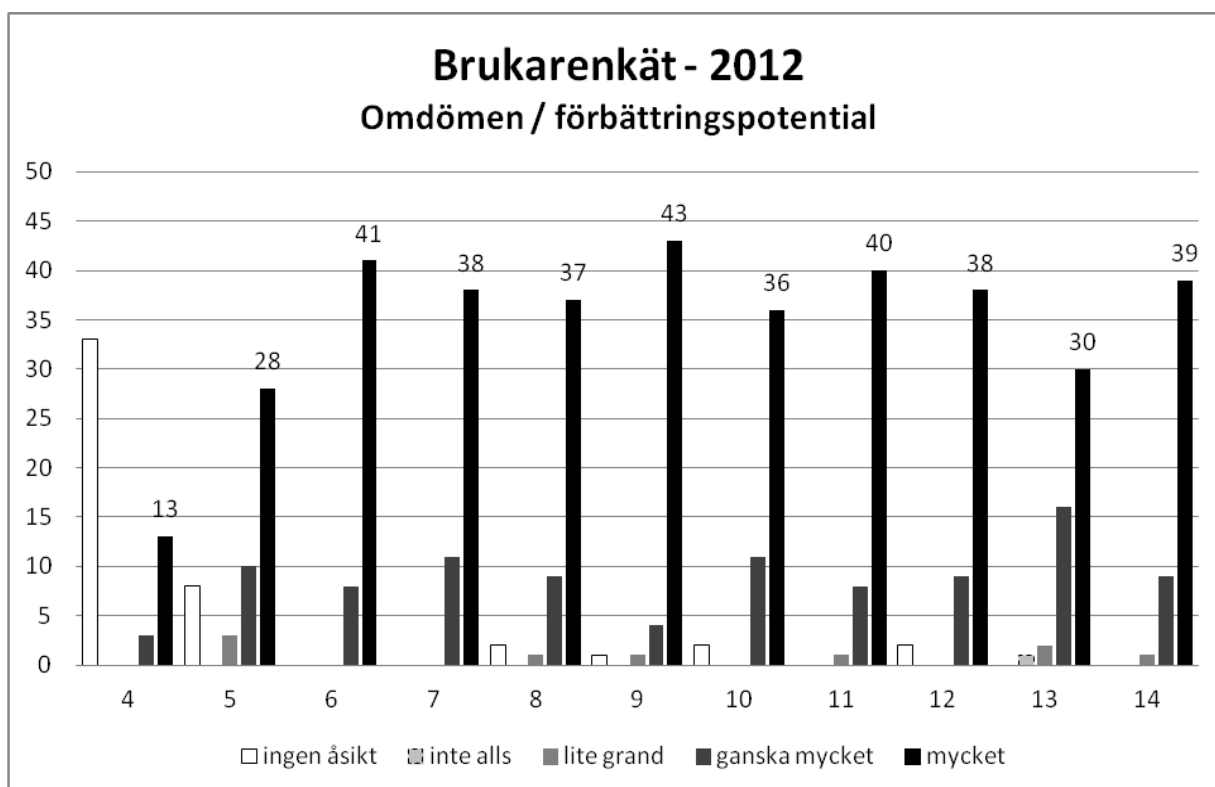
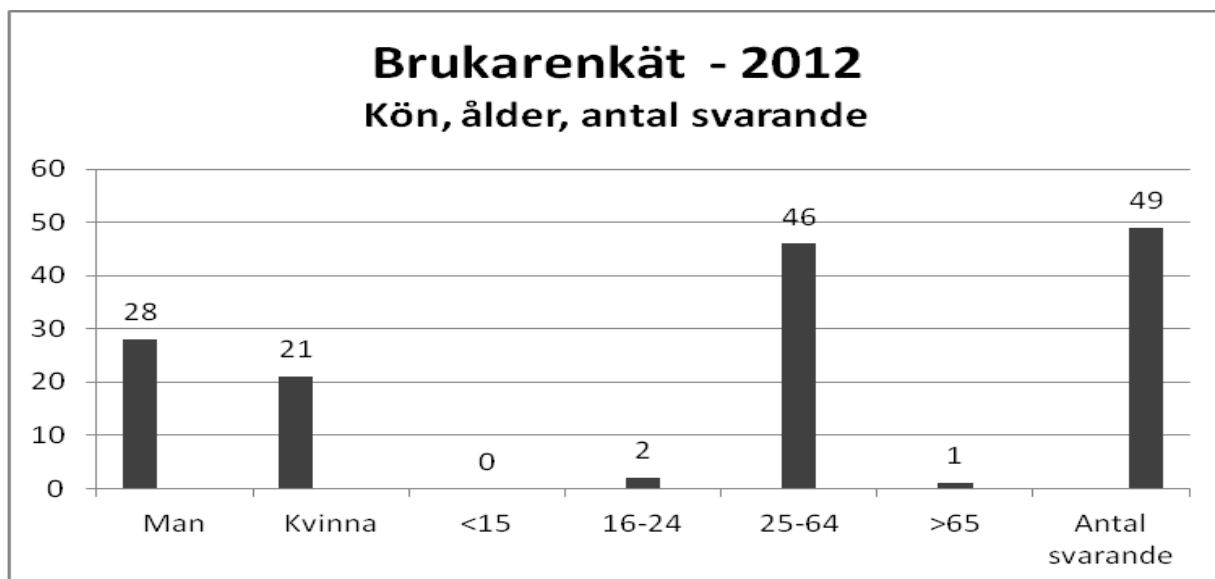


- Totala antalet bokade samtal har ökat med 30% från 2008 till 2012. Från 999 samtal till 1306. Utöver detta tillkommer kriscentrum för män med totalt 167 bokade samtal 2012. I Lilla Edet har vi arbetat med 5 samarbetsamtal. I 19 av samtalen har det varit två familjerådgivare.

Jämfört 2011 ser vi en liten nedgång i antal ärenden och i antal bokade familjerådgivningssamtal. Dock, med hänsyn till funktionen Kriscentrum för män, har det totala antalet bokade samtal för hela verksamheten ökat något.

Utvärdering

Vid avslutning av ärenden genomför familjerådgivaren en muntlig uppföljning på om de sökande har fått den hjälp de förväntat sig och hur de upplevt kontakten. De flesta uppger att de är nöjda (kan naturligtvis vara en del svar av artighet?). Utöver denna uppföljning har verksamheten tidigare år haft ett formulär som de sökande fyllt i beträffande upplevelse av nytta och bemötande. 2012 har förvaltningen haft en egen utvärderingsambition. Under vecka 44 och 45 har familjerådgivningens besökare fyllt i en förvaltningsenhetligt använd enkät. Alla besökare i förvaltningens verksamheter har fått möjlighet att svara på samma frågor. 49 enkätsvar finns från familjerådgivningen (av 56 möjliga). Vi har en svarsfrekvens på 86%. Resultaten för familjerådgivningen redovisas nedan i två tabeller. Resultaten avser summan av samtliga besök i de kommuner som vi arbetar med och kriscentrum för män.



- Fråga 4** Jag har fått ett bra bemötande i Receptionen
- Fråga 5** Det är lätt att nå den person(al) jag söker
- Fråga 6** Jag får ett bra bemötande av de personer jag kommer i kontakt med i mitt ärende
- Fråga 7** Personalen uttrycker sig enkelt och tydligt
- Fråga 8** Personalen är lyhörd och mina synpunkter tas tillvara på ett bra sätt
- Fråga 9** Personalen är lätt att prata med
- Fråga 10** Jag får lättfattlig information/beslutsmotivering
- Fråga 11** Jag får tillräckligt med tid vid mina besök
- Fråga 12** Den personal jag har kontakt med har goda kunskaper i sitt arbete
- Fråga 13** Öppettiderna passar mig som sökande
- Fråga 14** Jag är i stort sett nöjd med den hjälp/rådgivning jag fick

Enkäten innehöll 2 frågor med öppna svar;

1) Vilka av ovanstående punkter tycker Du är viktigast?

De frågor som flest personer lyft fram som viktiga är bemötande (fråga 6), kunskap hos personalen (fråga 12) och personalens lyhördhet (fråga 8).

2) Vad var särskilt bra och vad kan förbättras tycker Du?

Här kan noteras kommentarer som; *”Kunnig och bra personal.”* *”Den här funktionen är en oerhört viktig tillgång.”* *”Kontakten med familjerådgivaren var bra.”* *”Bra bemötande, lyhördhet & lösningsfokus.”* *”Ger bra råd och ger funderingar att ta med hem, vilket gör en själv klarare och ger mer förståelse.”* *”Jag är nöjd.”* *”Bra miljö!”* *”Jag är nöjd.”* *”Finns inget jag kan komma på för tillfället som jag önskat hade förbättrats.”* *”Klara verktyg att jobba med.”* *”Jag gillar enkelheten, tillgängligheten och proffsionen.”* *”Engagerad/lyhörd personal. Fungerar bra.”* *”Kontakten med familjerådgivaren var bra.”* *”Familjerådgivaren är fantastiskt duktig. Enkel och lyhörd.”*
”++Bemötande och proffsionalitet.”

Vår kommentar till svaren av brukarenkäten / Måluppfyllelse

Vi ser av svaren på enkäten att de flesta ger skattningen ”ganska mycket” och ”mycket”. Det finns en något lägre skattning i frågan om öppettider och även i hur lätt det är att nå personalen. Enkätskattningen - tillsammans med vilka frågor som angivits som viktiga, och de kommentarer som skrivs - **ger en sammantagen bild av att vår verksamhet uppfattas som mycket bra och att människor känner sig mycket nöjda med bemötande och kunnsighet.**

När det gäller öppettider och tillgänglighet så vet vi att människor önskar besökstider som passar deras arbetstider, och att kvällstider är attraktiva. Vi gör en avvägning om tillgänglighet per telefon och att ha inbokade tider, men som vi kompenserar med telefonsvarare och snabb återuppringning. Vi har ingen assistent i verksamheten som kan erbjuda telefonsupport utan vi hanterar all telefon själva. Alla de som söker oss för tid blir återuppringda snarast och i kontakt inom två veckor får de en första besökstid.

Brukarenkäten tillsammans med vår telefonpraxis visar att vi uppfyller förvaltningens mål för verksamheten.

Våra tankar om framtiden/utvecklingsmöjligheter

Människor har grundläggande behov av bra och nära relationer. Parrelationen och relationer till barn och nära släkt är oftast de viktigaste relationerna. När dessa inte fungerar tillräckligt bra uppstår svårigheter som kan medföra både psykisk och fysisk ohälsa. Det är därför viktigt att vi som verksamhet utvecklar vårt förhållningssätt och våra metoder i behandlingsarbetet med par och familjer, så vi kan ge människor den hjälp som just de behöver. Viktigt är också att vi fortsätter sträva mot att vara en lättillgänglig verksamhet med kontinuitet.

Vi behöver utveckla formerna för hur vi håller oss uppdaterade i hur samhällets och människornas villkor förändras. Hur ska vi möta nya livsproblemen som uppstår t ex kring nya sociala medier - datorer, smartphones och Facebook - som tar allt större plats i människors liv.

Vi fortsätter med informationstillfällena på MVC . Det samarbete vi har med familjecentraler och öppna förskolor är också med som fortsatta viktiga tillfällen att möta kommuninnevånarna.

Vi har stor förväntan på att vi under 2013 kan få en gemensam arbetsplats tillsammans med Resursforums övriga arbetsgrupper. Där kan det troligen finnas fler och enklare samarbetsmöjligheter för att ge kommuninnevånarna bästa hjälp.

Familjerådgivningen i Trollhättan, Lilla Edet och dalslandskommunerna

2012-12-27

Maritha Johansson

Mats Johansson

Elisabeth Bredberg