

Familjerådgivning

Fastställt av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Datum 2021-09-13
Ärendenr SON 2021/144
Version [1.0]

Familjerådgivning

Innehållsförteckning

Familjerådgivning	1
Inledning	2
Grundläggande krav	3
Organisatoriska krav	3
Ledningssystem för kvalitetsarbete	3
Avvikelser och lex Sarah	3
Synpunkter	4
GDPR – General Data Protection Regulation	4
Sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt	4
Samverkan	4
Egenavgift	5
Etiska krav	5
Förhållningssätt och värdegrund	5
Våld i nära relation	5
Personal och kompetenskrav	5
Chef/verksamhetsansvarig	5
Familjerådgivare, bemanning och kompetens	6
Arbetsmetodik	6
Kompetensförsörjning	6
Tolk	6
Tillgänglighet	6
Telefon- och besökstider	7
Lokaler	7

Inledning

Syftet med dokumentet ”Uppdrag och kvalitetskrav” är att beskriva de krav på kvalitet och innehåll som socialnämnden ställer på utförare av insatsen familjerådgivning och fungerar som underlag vid socialförvaltningens kvalitetsuppföljningar. Uppdrag och kvalitetskrav ligger till grund för utförare i såväl Region Gotlands egen regi som för utförare i privat regi.

Utförare ska följa och arbeta utifrån gällande lagstiftning inom sitt verksamhetsområde. Utföraren ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Utförare ska visa hänsyn till varje unik person oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuella läggning eller ålder.

Utförare ska ha kännedom om Barnkonventionen och barns rättigheter. Rättigheterna ska genomsyra utförares insatser som riktar sig direkt till barn men också inom insatser som riktar sig till vuxna och där barn berörs indirekt. Vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas.

Enligt socialtjänstlagen 5 kap 3§ ska ”Kommunen sörja för att familjerådgivning 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 parförhållande och familjer”. Familjerådgivningen är ej behovsprövad.

Familjerådgivning ska enligt uppdrag och kvalitetskraven erbjudas till familjer eller par där minst en av personerna är folkbokförd på Gotland.

Verksamhetens huvuduppdrag ska vara familjerådgivning i par- och familjerelationer med huvuduppgift att genom samtal medverka till bearbetning av samlevnadsproblem. Samtal med enskilda kan förekomma. Även vuxna syskon, eller föräldrar och vuxna barn som har svårt att kunna prata med varandra ska kunna komma till familjerådgivningen för rådgivande samtal.

Vid separationer ska familjerådgivningens arbete syfta till att minska de negativa konsekvenserna för de berörda och, om det finns barn, underlätta de vuxnas gemensamma föräldransvar. Samtalen kan ha olika karaktär, t ex orienterande och klargörande samtal, krisbearbetning, kortare kontakter med avgränsat fokus eller samtal om fortsatt föräldrassamarbete efter separation.

I behandlingsarbetet ingår:

- Kartläggning/klargörande samtal
- Reparationsarbete
- Separationsarbete
- Stöd till överenskommelse i vårdnads- och umgängesfrågor
- Övriga problem i parrelation
- Problem i övriga relationer

I familjerådgivningens verksamhet ska också ingå att bedriva förebyggande och utåtriktat arbete i form av upplysningsverksamhet om samlevnad. Det utåtriktade arbetets inriktning är att nå människor i ett tidigt skede för att därmed främja psykisk och fysisk hälsa. I det utåtriktade arbetet ingår att förmedla kunskap och sprida information om samlevnad till

myndigheter och organisationer som möter familjerådgivningens klientgrupper och till allmänheten. Det utåtriktade arbetet kan också innebära medverkan i föräldrautbildning, i information till andra definierade grupper (t.ex tonåringar, unga vuxna etc) samt i arbetet med våldsutsatta i nära relationer och i fortbildningsverksamhet till andra personalgrupper inom socialtjänsten.

Familjerådgivningen bedriver ett psykosocialt behandlingsarbete som bygger på frivillighet och sträng sekretess samt möjlighet för besökaren att vara anonym. Verksamheten för inga journaler och omfattas inte av några generella regler för dokumentation.

Med beställare avses i detta dokument socialnämnden Region Gotland. Med utförare avses den verksamhet i egen- eller privat regi som bedriver familjerådgivning

Grundläggande krav

Krav
Utföraren ska ha ingående kännedom om familjerådgivning.
Utföraren ska vara väl insatt i aktuell lagstiftning samt socialnämndens uppdrag och kvalitetskrav som gäller för verksamheten.
Utföraren ska följa gällande lagar, förordningar och myndighetsbeslut samt övriga riktlinjer från Region Gotland och andra myndigheter som rör familjerådgivning.
Besökare ska få samtal av god kvalitet, vara informerade, delaktiga och blir respektfullt bemötta.

Organisatoriska krav

Ledningssystem för kvalitetsarbete

Krav
Utföraren ska årligen upprätta en plan för samt bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamheten enligt SoL, LVU, LVM. LSS och HSL enligt SOSFS 2011:9.

Avvikelse och lex Sarah

Krav
Utföraren ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera avvikelser.
Utföraren ska ha rutiner för att rapportera utreda och åtgärda missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt socialtjänstlagen.
Utföraren ska handlägga anmälningar i enlighet med föreskriften och allmänna råd från Socialstyrelsen SOSFS 2011:5 (S) vilket innebär att utföraren ska rapportera, utreda samt åtgärda händelser som bedömts som lex Sarah.
Utföraren ska delge beställaren lex Sarah-anmälan samt utredningen med tillhörande åtgärder.

Synpunkter

Krav
Utföraren ska ha information om vart besökande kan vända sig med synpunkter och klagomål riktat till utföraren.
Synpunkter och klagomål ska beaktas och betraktas som en möjlighet att förbättra verksamheten. Utföraren ska ha rutiner som beskriver hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas.
Utföraren ska ha information om att besökande kan vända sig med synpunkter och klagomål till beställaren via www.gotland.se

GDPR – General Data Protection Regulation

Alla företag och organisationer inom EU ska följa dataskyddsförordningen och Brottsdatalagen. Förordningen har tillkommit för att den enskilde ska få ett bättre skydd för sina personuppgifter.

Krav
Utförare ska följa förordningen GDPR och Brottsdatalagen.

Sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt

Krav
Utföraren ska tillse att all personal som utför uppgifter inom uppdraget iakttar den sekretess, tystnadsplikt som gäller för socialtjänstens personal.
Utföraren ska ha kännedom att för familjerådgivning gäller särskilt sträng sekretess (Offentlighets- och sekretesslag 26 kap. 3 § och 15 kap 2 § socialtjänstlagen om tystnadsplikt och sekretess). Sekretess gäller alla uppgifter som lämnats eller inhämtats i samband med rådgivning.
Utföraren ska ha kännedom om att de som är verksamma inom familjerådgivning är enligt 14 kap 1 § andra stycket socialtjänstlagen, skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om att ett barn utnyttjas sexuellt eller utsätts för fysisk eller psykisk misshandel i hemmet. Anmälningskyldigheten enligt 14 kap. 1 § socialtjänstlagen är tvingande och den gäller framför familjerådgivningssekretessen.

Samverkan

Krav
Utföraren ska samverka med beställaren vid genomförande av kvalitetsuppföljning och avtalsuppföljning.
Utföraren ska vara beställaren behjälplig vid genomförande av brukarundersökningar.
Utföraren ska årligen upprätta en verksamhetsplan.
Utföraren ska årligen dokumentera sitt kvalitetsarbete i form av en kvalitetsberättelse.
Verksamhetsplan och kvalitetsberättelse ska årligen skickas till beställaren.

Egenavgift

Krav
Utföraren ska ta ut en egenavgift för varje besök hos familjerådgivningen.
Egenavgiften tas in för beställarens räkning och krediteras beställaren vid den månatliga faktureringen. Beloppet ska särredovisas vid fakturering.
Egenavgiftens storlek beslutas av Region Gotland.
Ersättning för uteblivet/sent avbokat samtal utgår inte. Vid avbokning som sker mindre än 24 timmar från avtalad tid får anbudsgivaren debitera besökaren egenavgiften.

Etiska krav

Förhållningssätt och värdegrund

All verksamhet inom socialnämndens ansvarsområde utgår från Region Gotlands värdegrund delaktighet, förtroende och omtanke.

Krav
Utföraren ska utgå från Region Gotlands värdegrund.
Utföraren ska utgå från kunskapsbaserat förhållningssätt. Det innebär att förhållningssättet ska utgå från den enskildes önskemål och erfarenhet, bästa tillgängliga kunskap och personalens erfarenheter.
Utförare ska beakta den enskildes självbestämmande, integritet och behov av upplevd trygghet.
Utföraren ska säkra att de som vänder sig till familjerådgivningen för att tala om sina mest privata relationer ska erbjudas en trygg ram för samtalet och familjerådgivningen ska bedriva rådgivning av god kvalitet.

Våld i nära relation

Krav
Socialnämndens riktlinjer för våld i nära relation för såväl barn som vuxna ska följas.
Utförare ska vara uppmärksam på om någon enskild kan vara utsatt för våld, såväl fysiskt som psykiskt och behöva stöd och skydd.
Utförare ska säkra att familjerådgivare har kunskap om bemötande och förhållningssätt samt kännedom om vilket stöd en våldsutsatt person har rätt att få.
Utförare ansvarar för att det finns gällande rutiner för hur våld i nära relationer ska hanteras.

Personal och kompetenskrav

Chef/verksamhetsansvarig

Krav
Familjerådgivning ska ledas av chef med sammantagen lämplig högskoleutbildning och erfarenhet.
Ansvarig ska vara tillgänglig vardag under kontorstid.
Vid frånvaro längre än två månader ska utförare informera avtalscontroller om ersättare.

Familjerådgivare, bemanning och kompetens

Krav
Verksamheten ska vara bemannad med minst två familjerådgivare.
Familjerådgivare ska ha en adekvat högskoleutbildning - socionomexamen eller beteendevetenskaplig - vidareutbildning, minst 30 högskolepoäng inom psykoterapi, familjeterapi eller psykosocialt arbete.
Familjerådgivare ska ha en flerårig och väl vitsordad erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med inriktning på par och/eller familjer.
Familjerådgivare ska förstå, läsa och tala svenska.
Vid nyanställning av person som inte tidigare arbetat som familjerådgivare ska den nyanställde få 60 timmar introduktionshandledning av erfaren kollega.
Vid rekrytering ska begäran göras och den sökande ska visa upp aktuellt utdrag ur misstanke och/eller belastningsregister.

Arbetsmetodik

Krav
Utförarens arbetsmetodik och synsätt ska bygga på beprövad erfarenhet och vara kunskapsbaserad.
Kontakten med familjerådgivningen ska vara av kortvarig karaktär. Andelen ärenden per år som omfattar bör inte vara mer än 10 procent av den totala mängden samtal per år.
Ett samtalstillfälle beräknas till 1,5 timme och till detta kommer tid för förberedelser och efterarbete med timmar per samtal.

Kompetensförsörjning

Krav
Utföraren ska säkra att en övergripande kompetensutvecklingsplan finns utifrån familjerådgivarnas behov.
Kontinuerlig kompetensutveckling ska erbjudas familjerådgivare. Kompetensutvecklingen ska följas upp årligen och dokumenteras.
Familjerådgivare ska ha möjlighet till kollegialt erfarenhetsutbyte
Familjerådgivaren ska erhålla regelbunden extern handledning av person med adekvat handledarkompetens.
Utföraren ska följa upp kompetensutvecklingen årligen och uppföljningen ska dokumenteras.

Tolk

Krav
Familjerådgivning ska kunna ske på svenska och engelska
Om annat språk krävs kan utföraren använda sig av det tolkavtal som Region Gotland har tecknat. Beställaren ansvarar då för kostnaden. Om annan tolkförmedling används står utföraren själv för kostnaden.

Tillgänglighet

Krav
Familjerådgivningen ska vara lättillgänglig för medborgarna.

Utföraren ska erbjuda en informativ hemsida med aktuell e-postadress och telefonnummer och där ska framgå vilka tjänster familjerådgivningen erbjuder.
Väntetiden för besök ska vara rimlig utifrån familjerådgivningens bedömning av besökarnas behov och ska inte överstiga tre veckor.

Telefon- och besökstider

Krav
Det ska finnas minst en timmes telefontid, fem dagar per vecka, för akuta samtal och tidsbokning.
Den sökande ska erbjudas telefonkontakt med familjerådgivare inom en vecka och besökstider ska alltid bokas i samråd med berörda.
Mottagningens öppettider ska i huvudsak vara förlagda till dagtid under vardagar, året runt. Besök på annan tid ska kunna erbjudas dem som inte kan komma på dagtid vardagar.
Utföraren ska kunna erbjuda digitala besök.

Lokaler

Krav
Familjerådgivningen ska bedrivas i lokaler som är fysiskt lättillgängliga för alla.
Besöksrummen ska vara ljudisolerade så att inga samtal kan höras utanför rummen.
Besökare ska vid behov ha möjlighet till toalettbesök i samband med samtalen.
Utföraren ska själv svara för de möbler och utrustning som krävs för uppdraget.
Mottagningen ska finnas i Visby men kan även erbjudas på andra orter på Gotland.