

# **”när man ber om hjälp behöver man det direkt” – förändrat arbetssätt för att öka tillgängligheten på Familjerådgivningen.**

---

Hösten 2015 deltog Familjerådgivningen i Örebro i en tävling, ”Diamanten”, anordnad av Region Örebro län. En tävling med ett pris i syfte att gynna utveckling av verksamhet där patienten, brukaren, medborgaren och kunden är satt i fokus och organisationen är anpassad till ändamålet. Priset ska stimulera till utvecklingsarbete där ständiga förbättringar ses som en naturlig del i arbetet. I det arbetet tas medarbetares idéer, kreativitet och nytänkande tillvara. Sexton bidrag deltog i tävlingen och vårt var ett av tre bidrag som nominerades, vi vann inte men det kändes stort att vi blev nominerade.

Under 2017 har antal förfrågningar om familjerådgivning och väntetiden ökat. Det nya arbetssättet vid telefontiden är dock väl inarbetat och upplevs som positivt av både familjerådgivare och klienter även om tiden de erbjuds ligger relativt långt fram. Möjligheten till konsultation finns men används inte i så stor utsträckning. En förklaring till det kan vara att det nya arbetssättet innebär att klienterna tillfrågas om de vill bli erbjudna eventuella återbudstider och på så sätt kan väntetiden inte bli så lång.

Projektet planerades och genomfördes av Christina Flodin och Barbro Åbyhammar

Kontaktperson: Christina Flodin  
Telefon: 602 74 64  
e-post: [christina.flodin@regionorebrolan.se](mailto:christina.flodin@regionorebrolan.se)

## Problembeskrivning av aktuellt förbättringsområde.

---

### Syfte

Syftet med den förändrade rutinen vid telefontiden och vid mottagandet av nybeställningar var att:

- Öka effektiviteten
- Möta och tillvarata klientens motivation till förändring på ett bättre sätt
- Införa En konsultation med kort väntetid som en permanent valmöjlighet.

### Bakgrund

Familjerådgivningen är inriktad på att ge stöd i krissituationer. Kriserna är i många fall akuta och det är därför naturligt att verksamheten inte kan drivas med allt för långa väntetider, skriver Socialstyrelsen i Meddelandeblad Om den kommunala familjerådgivningens organisation, sekretess, vittnesplikt mm från april 2008.

Under flera år och framförallt under våren 2013 var väntetiden lång och Familjerådgivningen hade som mest 80 par på väntelistan. Flera par som ringde på telefontiden tyckte det var för lång och oviss väntan och vissa valde att inte anteckna sig på väntelistan.

Från slutet av april 2013 fick de som sökte familjerådgivning beskedet att de troligen tidigast kunde få en tid efter sommaren, vilket för dem innebar en väntetid på fyra månader. Det kändes inte acceptabelt och Familjerådgivningen började prioritera familjer med barn under 2 år och de par som väntade barn och försökte ge dem en tid inom 3 veckor. Det innebar en skillnad för den gruppen, men för de övriga var väntetiden fortfarande för lång. Det kändes inte heller bra att de som inte hade barn, oberoende av problemets tyngd, hamnade längst bak på väntelista.

Familjerådgivningens rutin att hantera klienters önskan om familjerådgivning har sedan många år varit att vid telefontiden ta emot klientens beställning och sedan återkomma och erbjuda en tid längre fram. Många har nöjt sig med det beskedet, andra har uttryckt sin förvåning över att de ej kunde boka en tid, en del har varit arga och besvikna över beskedet om den långa väntetiden. Vissa har också hört av sig efter några veckor och undrat hur de ligger till på väntelistan eller undrat om de blivit bortglömda. Beroende på hur många som hörde av sig och hur lång väntelistan var kunde det innebära att det dröjde många veckor innan en tid fanns att erbjuda och den familjerådgivaren som hade den lediga tiden ringde upp den klient som väntat längst. Ibland var det inte så lätt att få tag på personen eller att tiden som erbjöds inte passade, många gånger hamnade dessa par tillbaka på väntelistan, för att senare bli uppringda igen.

## **Hälsa och barnperspektiv**

De flesta av paren som vänder sig till Familjerådgivningen har barn under 18 år och barnen blir på olika sätt påverkade av föräldrars konflikter och relationsproblem, ju snabbare föräldrarna kan få igång en förändringsprocess desto bättre kan man tro det blir för deras barn. Ann-Marie Lundblad har i sin forskning från 2005 studerat par som vänder sig till Familjerådgivningen ur ett folkhälsoperspektiv. Initialt skattade paren i studien allvarliga relationsproblem, allvarliga psykiatriska symtom samt en låg känsla av sammanhang. Deras familjeklimat var destruktivt, kaotiskt och präglades av öppen kritik och negativ känslomässig påverkan. Resultaten i hennes forskning visade att efter avslutad kontakt med familjerådgivningen skattade både kvinnan och mannen minskade psykiatriska symtom, kommunikationen dem emellan var öppnare med mindre kritik och deras känsla av sammanhang hade ökat. Några slutsatser Lundblad drog var att hälsan påverkas positivt av goda nära relationer och att pars långvariga problem har en negativ inverkan på barn samt att familjerådgivning bidrar till att förbättra relationer.

## **Projekt med enkätundersökning – En konsultation med kort väntetid**

På familjerådgivningen genomfördes år 2012, 2 244 samtal, 20 % av dem kom till ett (1) samtal (intern statistik). Antal samtal per par varierar men medelvärdet är 5 samtal per par (2012). Det finns ingen samlad kunskap vilka de är som bara kommer till eller väljer ett samtal.

Skulle det gå att erbjuda ett samtal redan vid tidsbeställningen och på så sätt sortera ut dem som önskar det, var en fråga som vi ställde oss. Våren 2014 startades ett projekt (finansierat av Habilitering och hjälpmedels forskningscentrum, HFC) där familjerådgivningen på försök erbjöd par som sökte Familjerådgivningen två alternativ, vanlig familjerådgivning och En konsultation med kort väntetid. Konsultation med kort väntetid innebar att paret fick träffa en familjerådgivare vid ett tillfälle inom två veckor. Inför besök fick paret tre frågor hemskickade, som skulle hjälpa paret inför besöket.

I projektet deltog tjugo par som tackat ja till en konsultation samt svarade på en enkät efter konsultationen. Trettio ifyllda enkäter inkom. Övervägande delen, 24 klienter, av de som besvarade enkäten, tyckte det var bra att det fanns en möjlighet att välja mellan traditionell familjerådgivning och en konsultation med kort väntetid.

En av projektets slutsatser var att Familjerådgivningen i Örebro län ska erbjuda En konsultation med kort väntetid som en permanent valmöjlighet för de som söker familjerådgivning. (Rapporten Konsultation med kort väntetid – något att prova för Familjerådgivningen?)

## **Erbjuda en tid vid tidsbeställningen**

Under arbetet med projektet En konsultation med kort väntetid, diskuterades också vårt sätt att ta emot nybeställningar och att sätta dessa på väntelista. Många som ringde frågade om vi kunde säga preliminärt när de skulle få en tid, vilket vi oftast bara kunde ge svävande svar på. Vi hade också en tidigare kvalitativ studie från Familjerådgivningen där par beskrev att det var ett stort steg att ringa till Familjerådgivningen och när man väl gjort det ville de få en snabb tid.

Vi ställde oss frågan hur det då är att ringa till familjerådgivningen och inte få en tid, bli satt på väntelista och inte få vet hur länge det kan ta innan de får en tid. Vi hade en idé om att det skulle kännas bättre att få en tid (även om tiden var om X-antal veckor framåt i tiden) än att bli uppsatt på en väntelista som var tidsmässigt diffus. Det skulle även vara ett bra sätt att ta tillvara på parens motivation till förändring som finns då paren bestämt sig för att söka familjerådgivning och ringer för att boka en tid.

### **Ingångsvärden**

Sedan drygt 10 år tillbaka har Socialstyrelsen samlat in statistik från familjerådgivningarna i Sverige. Eftersom lång väntetid var ett av problemen är det ett mått som går att jämföra med hjälp av statistiken. Statistiken visar även antal som avstått familjerådgivning det vill säga de som avbokat en första tid, samt antal besök. Jämförelse görs här under 6 år, det vill säga från 2010 – 2015, och under perioden 1 mars – 30 september.

1/3 – 15/9	2010	2011	2012	2013	2014
Medelväntetid	40	37	28	53	29
Avstått	74	72	54	75	59
Antal besök	1193	1186	1146	1042	1158

### **Mål – vad ville ni åstadkomma?**

---

- Möta människors behov att komma till Familjerådgivningen på ett bättre sätt
- Identifiera de besök som bara blir ett samtal och erbjuda dem En konsultation med kort väntetid.
- Använda återbudstider till En konsultation med kort väntetid.
- Minska antal ej påbörjade kontakter (avstått kontakt).
- Korta ned väntetiderna.

### **Arbetet berör dessa teman**

---

Tillgänglighet och effektivitet.

### **Relaterar till förvaltningens/landstingets mål.**

---

Familjerådgivningen i Örebro län arbetar efter Region Örebro läns vision och värdegrund samt Habilitering och hjälpmedels vision och värdegrund.

Att arbeta med studier, projekt och uppföljning är ett sätt att vara lyhörd och göra brukare delaktiga, också ett sätt att vara nära klienterna.

Arbetet kring projektet och dess resultat och det förändrade arbetssättet var att kritiskt granska vårt arbetssätt.

Att erbjuda konsultation och en ny besökstid direkt är att öka tillgängligheten, öka utbudet av tjänster för att möta brukarnas behov, krav och önskemål.

Att möta människors behov av att få träffa en familjerådgivare genom att ge dem en tid är att visa medmänsklighet.

Region Örebro län sätter ”Lärande i arbetet, nytänkande i arbetssätt och organisation främst. Vi prövar och utvecklar nya idéer.”

Att använda återbudstider för konsultationer är att använda familjerådgivarresurserna effektivt.

Barnperspektivet och barnkonventionen. De flesta som söker familjerådgivning har barn. Alla i en familj berörs av familjens relationer.

### **Mått – hur vet ni att förändringen har blivit en förbättring?**

---

Vi har använt oss av vårt statistikprogram FAM 2000 för att mäta och jämföra medelväntetiden och avstått kontakt under de senast sex åren för tiden 1 mars till 15 september.

Vi har också samlat kommentarer från klienter som ringt och familjerådgivarna har reflekterat en gång i veckan vid personalkonferensen.

### **Metod – Process – Tillvägagångssätt – så här har vi gjort**

---

Tankar och funderingar kring att förändra rutinen/arbetssättet hade legat och grott en längre tid. 2011 gjorde vi en kvalitativ studie på Familjerådgivningen, där vi intervjuade sex par som avslutat kontakten med Familjerådgivningen. Intervjuerna gjorde intryck på oss.

Bland annat beskrev paren att när de kontaktar Familjerådgivningen är det sällan deras första alternativ utan mer som ”ett sista halmstrå” för att rädda relationen. För många är det även ett stort känslomässigt steg att ringa till Familjerådgivningen, det är inte enkelt att ”visa upp” sin relation och när man ringer vill man ha hjälp direkt.

Skulle det vara möjligt att ändra vårt arbetssätt så vi kan erbjuda de som söker familjerådgivningen en tid direkt? Vi kan ej styra över hur många som ringer och söker hjälp på Familjerådgivningen, det är ju egentligen positivt att många vill ha vår hjälp, men kan vi hantera detta på ett annat sätt? Förhoppningen är att fler par får tillgång till familjerådgivning snabbare, även om vi ej får fler tjänster, är det en möjlig ekvation?

I december 2014 redovisade vi vårt resultat och slutsatser från projektet, Konsultation med kort väntetid – något att prova för Familjerådgivningen? Projektets slutsatser och frågorna kring vårt arbetssätt att ta emot nybeställningar diskuterades i arbetsgruppen och i mitten av februari 2015 beslutade arbetsgruppen att prova en ny rutin vid telefontiden och mottagning av nybeställningen och samtidigt införa En konsultation med kort väntetid under resterande 2015.

Rent konkret började vi med att ta reda på hur många nybesök per år som registrerats med hjälp av Familjerådgivningens statistik. Utifrån den siffran och personalens tjänstgöringsgrad, gjordes en uträkning av hur många nybesök i genomsnitt var och en behöver ta emot under en vecka. I den uträkningen togs hänsyn till semestrar, utbildningsdagar et cetera. En nybesökspärm i iordningsställdes, där alla familjerådgivares nybesökstider (4-5 veckors framförhållning) skrevs in, till hjälp för den som har telefontid. De klienter/par som stod på väntelistan erbjöds en tid (väntelistan slopades). Personalgruppen går varje vecka igenom bokningsscheman och är angelägna att fylla i och ändra återbudstider till konsultationer och om möjligt nybesök. Detta blir ett mer effektivt sätt att arbeta med och hålla tidsbokningen uppdaterad. Familjerådgivaren får sina nybesök inbokade under telefontiden och behöver inte kalla in dem själv. Nybesöket får en skriftlig bekräftelse hemskickad på tiden, med familjerådgivarens namn, besöksadress och telefonnummer med mera.

## Resultat

---

Vi finner att medelväntetiden sjunkit från som högst 2013 med 53 dagar till 25 dagar under 2015.

Något som statistiken också visar är att de som avstått från familjerådgivning också minskat, från som högst år 2013 på 75 stycken, till 2015, 26 stycken. Troligtvis är det en följd av att väntetiden minskat (de som önskar familjerådgivning får det inom rimlig tid) och ovissheten, när de får en tid, därmed försvunnit.

1/3 – 15/9	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Medelväntetid	40	37	28	53	29	25
Avstått	74	72	54	75	59	26
Antal besök	1193	1186	1146	1042	1158	1196

### För klienterna

De som ringer hit och får en tid, som fortfarande kan vara några veckor fram i tiden, verkar reagera positivt. Tiden som blir inbokad har resonerats fram tillsammans och hänsyn har tagits till klientens/parets almanacka. Det finns redan från början en förutsättning att den kommer att passa alla parter. Att ge en tid direkt underlättade för paren att verkligen kunna göra sig fri på den bokade tiden som ofta ligger några veckor fram i tiden.

Det verkar också vara så att det är bättre att veta att man har en tid bokad på familjerådgivningen än att endast veta att man står på en väntelista med en okänd väntetid. Ovissheten och oron att vara bortglömd är svår. I bekräftelsebrevet finns familjerådgivarens mailadress, så paret kan höra av sig till familjerådgivaren direkt och be att få bli erbjuden en eventuell återbuds tid.

De som väljer En konsultation gör det utifrån olika aspekter.

- De tror det räcker med ett samtal
- Det är viktigt att få en snabb tid och komma igång
- En eller båda är osäker om familjerådgivningen är något för dem och vill prova.

## **För familjerådgivaren**

För familjerådgivarna har en tidskrävande arbetsuppgift i princip försvunnit, den att försöka få tag på ett par på väntelistan via telefon eller brev, ett arbete som tog mycket tid för familjerådgivaren. Människor har ofta många bokningar i sina almanackor, ofta krävande arbeten, barnvakt måste eventuellt ordnas, detta orsakade ofta många ombokningar, vilka också har minskat.

## **Hur går ni vidare?**

---

På Familjerådgivningens planeringsdag i december 2015 kommer det nya arbetssättet/rutinen med tidsbokning och Konsultation att utvärderas och beslut om fortsättning fattas då.

När det gäller arbetssättet att arbeta med Konsultation, kan det arbetssättet metodmässigt utvecklas genom studiebesök och fortbildning.

## **Reflektioner**

---

Den nya rutinen har fungerat bra, medelväntetiden har sjunkit, vi har fått positiva reflektioner från våra klienter, vilket var vår förhoppning och vårt mål. Numera har vi också en valmöjlighet till traditionell Familjerådgivning i form av Konsultation.

För oss har det varit viktigt att få möjlighet att studera och utvärdera i projekt och pröva olika tankar utifrån verksamheten. Drivkraften i detta har varit klienternas röster.

Det har också varit viktigt att kritiskt granska vårt arbetssätt, för att hitta, ibland små, möjligheter att förändra och förbättra.

När idéer kläcks är det viktigt att få stöd av chef och övriga medarbetare.

Inspirationen till En konsultation kom bland annat utifrån ett projekt vid Familjerådgivningen i Malmö, som vi gjorde studiebesök hos (omvärldsbevakning).

