



## **Kontaktcentrum, ställningstagande till uppsägning av avtal med Linköping Stadsmission**

### **Förslag till beslut**

1. Avtal med Linköpings Stadsmission avseende Kontaktcentrum sägs inte upp, varvid avtalet förlängs med två år från 2019-01-01 till 2020-12-31 .

### **Ärende**

Omsorgsnämnden ska ta ställning till uppsägning av avtal gällande verksamheten Kontaktcentrum. Utförare är Linköping Stadsmission. Verksamheten riktar sig till personer med missbruksproblematik och/eller psykosocial problematik. Kontaktcentrum är en verksamhet med öppettider sju dagar i veckan som driver ett stöd – och motivationsarbete samt servering. Målsättningen med verksamheten är att erbjuda en plats för socialt umgänge och att den enskildes alkoholkonsumtion ska minska.

Omsorgsnämnden föreslås ej säga upp avtalet varvid det förlängs med två år från 2019-01-01 till och med 2020-12-31.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse Kontaktcentrum ställningstagande till uppsägning av avtal.docx

## Bakgrund

Linköpings Stadsmission har genom avtal med omsorgsnämnden uppdrag sedan flera år tillbaka att driva verksamheten Kontaktcentrum. Målsättningen med verksamheten är att erbjuda en plats för socialt umgänge och att den enskildes alkoholkonsumtion ska minska. Omsorgsnämnden har att ta ställning till uppsägning av avtalet. Om avtalet inte sägs upp förlängs det med två år till 2020-12-31.

## Ekonomiska konsekvenser

Kostnad för verksamheten är i 2017 års prisnivå 3 747 552 mnkr per år vilket finns invägt i omsorgsnämndens budget.

## Kommunala mål

Linköpings kommun vill erbjuda vuxna personer med missbruksproblematik och/eller psykosociala svårigheter gemenskap, stöd och måltider. Genom att erbjuda människor med denna problematik insats i form av serviceverksamhet och motiverande samt stödjande insatser förväntas de besökandes livskvalité förbättras.

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

## Jämställdhet

Stadsmissionens Kontaktcentrum arbetar aktivt med ett förhållningssätt genomsyrat av genusperspektiv och jämställdhet inom ramen för målgruppen kvinnor och män med missbruksproblematik. Kontaktcentrum arbetar stödjande för att vid misstanke kring våld, alternativt bevittnat våld, akut hjälpa kvinnor att komma i kontakt med ett stödboende för våldsutsatta kvinnor. Då personalen har en medvetenhet kring våld i nära relationer i möten med besökare på Kontaktcentrum så lyckas de fånga upp kvinnor som far illa.

## Personal/kompetens

Personalen på Kontaktcentrum har kunskap inom missbruksområdet genom både utbildning och erfarenhet av målgruppen vilket lägger grunden för ett kvalitativt och utvecklingsinriktat arbete. Kontaktcentrum har två anställda behandlingsassistenter på 100 %, en behandlingsassistent som arbetar 80 % och en behandlingsassistent som arbetar 75 % enligt avtal. Utifrån önskemål från besökare om att maten lagas på Kontaktcentrum har de anställt en behandlingspedagog på 100 % som sedan januari 2017 arbetar ca 50 % som kock och resterande 50 % med aktivitet och sysselsättning. Denna tjänst finansieras av Linköping Stadsmission själva. Denna behandlingsassistent är utbildad kock. En ny enhetschef har tillsatts under 2017. Personalen har under året deltagit i en fortbildning kring kvinnors våldsutsatthet samt kontinuerlig utbildning i livsmedelshygien. Personalen ges regelbunden handledning och det hålls regelbundna personal och verksamhetsmöten.

## **Dokumentation**

Kontaktcentrum dokumenterar de biståndsärenden som beställts utav sociala förvaltningen samt längre servicekontakter och sammanfattar insatserna i en individuell genomförandeplan tillsammans med individen och dess ställföreträdare som sedan följs upp, utvärderas och revideras vid behov.

## **Samverkan**

Ett nätverkssamarbete med olika samarbetspartners är centralt för att besökaren ska ges förutsättningar att förändra sin livssituation till det bättre.

Kontaktcentrum har samarbete med polisen, socialförvaltningen, beroendekliniken, frivården, sjukvård, kyrkan, föreningar och intresseorganisationer, vilket Kontaktcentrum anser välfungerande.

## **Brukarinflytande**

Varje vecka har Kontaktcentrum husmöte med besökarna för att främja delaktighet utifrån mål, värdegrund och avtal. Besökarna får komma med synpunkter och förslag som återkopplas under efterföljande husmöte. Under 2016 bidrog besökarnas önskemål till att en dator köptes in för besökarna att använda. Under 2017 medgav klagomål på maten som köptes in via catering till att Kontaktcentrum själva lagar maten nu. Kontaktcentrum upplever att fler köper mat nu och att måltiderna bidrar till skapande av en social gemenskap bland besökarna.

## **Uppföljning**

Målgruppen hos Kontaktcentrum är vuxna män och kvinnor med substansberoende och/eller med psykisk ohälsa. Kontaktcentrum ska enligt avtal erbjuda servering och stödverksamhet till 60-70 besökare per dag. De ska även ge individuellt motiverande och stödjande arbete till ca 20 personer med i genomsnitt 70 timmars stöd per person och år.

Kontaktcentrum beräknar att besöksgruppen uppgår till ca 250-300 unika individer som i perioder eller regelbundet besöker verksamheten med ett åldersspann mellan 18 till 70 år varav ca 80 % män och 20 % kvinnor. Besökarna har en komplex problembild där 25 % av dessa har en känd psykisk ohälsa ofta i kombination med missbruk. 80 % av besökarna har en aktiv beroendeproblematik.

Under 2016 har Kontaktcentrum genomfört 1400 stödtimmar till ca 20 personer/månad i form av individuellt motiverande och stödjande arbete. Utöver detta har de haft en utökad kontakt 79 unika personer varav 52 män och 27 kvinnor.

Den 1 Mars 2016 ändrades Kontaktcentrums öppettider, efter godkännande av omsorgsnämnden, till att stänga tidigare på vardagar för att personal skulle kunna ägna eftermiddagarna åt mer individanpassat stöd, då behovet

uppmärksammats. Kontaktcentrum upplever sig nu ha mer tid till att arbeta med fördjupade insatser för besökarna och kunna ge individanpassat stöd i högre utsträckning. De ändrade öppettiderna har mottagits positivt av besökarna. Det individanpassade stödet gäller exempelvis att hjälpa en besökare att flytta, långvariga insatser som stöd till en individ som genomgått behandling för sitt missbruk eller genomföra Aktiviteter i det Dagliga Livet, ADL.

Kontaktcentrum har en fördjupad dialog med besökarna för att fånga upp individuella behov, stötta och se om fördjupade insatser är aktuellt. Dessa behov dokumenteras och en individuell plan upprättas kring hur de kan tillgodoses. Personalen håller en aktiv kontakt med besökaren för att följa upp denna individuella plan samt antecknar om en besökare inte har setts till under en period. Vid avsaknad en längre period kan ett uppsökande hembesök av personal på Kontaktcentrum bli aktuellt.

Kontaktcentrum ser att den fysiska hälsan hos besökarna fortsätter försämrans och allt fler har en alkohol eller åldersrelaterad demens. En ökning av antalet besökare födda utanför Europa har uppmärksammats. Flera utav dessa lider av posttraumatiskt stressyndrom, PTSD.

Sammantaget uppfyller Kontaktcentrum de avtalsmässiga kraven varför Omsorgskontoret föreslår att avtalet förlängs med två år 2020-12-31.

### **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

Information enligt 19 § MBL lämnades 2017-12-04.

Omsorgskontoret

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:  
Linköping Stadsmission