

Kvalitet och kvantitet i familjerådgivningscentralernas arbete

Inledning

Ett av de centrala målen i Evangelisk-lutherska kyrkans i Finland strategi fram till 2015, "Vår kyrka – gemenskap och delaktighet", är att stödja det andliga livet i hemmen och familjerna i deras vardag. Majoriteten av familjerna är fortfarande kärnfamiljer. Familjens ställning och karaktär har dock förändrats. Familjen kan ombildas flera gånger under ett människoliv. Kyrkan erkänner och ser även mångfalden i dagens familjer eftersom den i enlighet med sin strategi försöker vara allt öppnare för att leva med människor i olika familjesituationer och människor som lever ensamma. I biskoparnas uttalande om familjen, äktenskapet och sexualiteten (Kärlekens gåva, 2008) konstateras att idealen inte alltid kan förverkligas och att kriser hör livet till.

Kyrkans familjerådgivning har redan i över 65 år verkat sida vid sida med det stödjande nätverk som samhället upprätthåller vid kriser i parförhållanden, familjer och enskilda individers liv. Familjerådgivningens mål är i regel att kriserna inte ska leda till att familjer splittras. Om detta inte går att undvika riktas arbetet mot att trygga familjemedlemmarnas, och speciellt barnens, välbefinnande i den nya livssituationen.

I strategin för kyrkans familjerådgivning, "Vår kyrka i familjernas vardag", som godkänts av Kyrkostyrelsens plenum, definieras familjerådgivningens grundläggande uppgift som följande: Kyrkans familjerådgivning erbjuder professionell samtalshjälp i parrelations- och familje-frågor och vid kriser i livet.

Vi har 43 lokala familjerådgivningscentraler i vårt land. Majoriteten av dem har köpserviceavtal med kommunerna. Vid familjerådgivningscentralerna arbetar sammanlagt 171 familjerådgivare och 32 mottagningssekreterare. Antalet klientbesök har stadigt ökat. År 2010 hade familjerådgivningscentralerna över 87 000 klientbesök och nästan 17 500 klienter. 42 procent av klienterna var män. Rent kvantitativt sett utgör klientarbetet på familjerådgivningscentralerna en viktig resurs i det riksomfattande nätverket för öppenvård.

Enheten för familje-frågor (från 2012 enheten för fostran och familje-frågor) som hör till Kyrkostyrelsens verksamhetsavdelning svarar för utvecklingen och samordnandet av familjerådgivningsarbetet.

1. De grundläggande elementen för god kvalitet

När man vill utveckla kvaliteten på familjerådgivningscentralernas tjänster måste man beakta såväl klienternas, rådgivningscentralernas och personalens som huvudmännens och olika samhällsaktörers synvinklar.

- Ur klientens perspektiv återspeglas kvaliteten på servicen tydligast i personalens yrkeskunskap och kompetens samt i en förtroendefull och mänsklig växelverkan.
- En korrekt dimensionering av arbetet är ett viktigt grundläggande element för kvaliteten. Det måste finnas tillräckligt med tid, plats och ro för klienterna. En arbetstagar som har

bråttom och är stressad får alltid klienterna att ifrågasätta kvaliteten på servicen. Arbetstarens yrkesskicklighet, pålitlighet och en mänsklig växelverkan förmedlas till klienterna endast om arbetet är korrekt dimensionerat och har tillräckliga resurser.

- Alla anställda vid rådgivningscentralen måste ha möjlighet att arbeta i par eller team. Speciellt centraler med endast en anställd bör säkerställa en möjlighet till kollegial interaktion.
- Viktiga delfaktorer med tanke på servicens kvalitet är att den är rättidig, tillräcklig och lättillgänglig.
- Rådgivningscentralernas klienter måste kunna lita på att centralen i all sin verksamhet följer statens och kyrkans lagstiftning om sekretess.
- Rådgivningscentralerna måste följa upp servicens kvalitet och regelbundet utvärdera verksamhetens effekter.
- Både rådgivningscentralernas klienter och deras personal måste känna till de förfaringsätt som gäller om klienterna vill klaga över den service de fått.
- Yttre omständigheter, såsom ändamålsenliga och trivsamma lokaler, inverkar också i väsentlig grad på servicens kvalitet.

2. Kompetens och arbetsuppgifter

Cheferna för familjerådgivningscentralerna och familjerådgivarna förutsätts enligt biskopsmötets beslut (12.3.2003, 1 §) ha lämplig högre högskoleexamen. Dessutom förutsätts att den som väljs till chef eller familjerådgivare genomgår lämplighetstest och deltar i specialiseringsutbildning. Behörighetsvillkoret för mottagningssekreterarna är en utbildning som lämpar sig för uppgifterna. Lämplighetstest rekommenderas även vid anställning av mottagningssekreterare.

Familjerådgivarens centrala uppgift är att hjälpa och stödja i sådana problem- och konfliktsituationer i parförhållanden och familjer som hotar eller äventyrar personernas, i barnfamiljer särskilt barnens, balanserade psykiska och sociala utveckling.

Till familjerådgivarens uppgifter hör att kartlägga och bedöma klientens problem, att göra upp en samarbetsöverenskommelse, att välja samarbetsmetod, att genomföra terapin samt att avsluta och utvärdera samarbetsrelationen. Vid sidan av klientarbetet har familjerådgivaren uppgifter inom utbildning och arbetshandledning. Beroende på lokala förhållanden och arbetsfördelningen inom teamet kan familjerådgivaren dessutom sköta uppgifter inom arbetet för familjefostran, arbetsplatsutveckling och information. Regionförvaltningsverket (f.d. länsstyrelsen) har beviljat 33 familjerådgivningscentraler tillstånd att medla i familjefrågor i enlighet med äktenskapslagen (20–23 a §).

Familjerådgivningscentralens chef har samma uppgifter som familjerådgivaren. Därtill ansvarar chefen för kontakten med såväl bakomliggande sammanslutningar som samarbetspartner inom den kommunala och den tredje sektorn. Dessutom ansvarar chefen för tryggheten av enhetens verksamhetsförutsättningar, arbetets praktiska arrangemang, personalledningen och den strategiska planeringen. I direktionsarbetet ansvarar chefen för att bereda och föredra förvaltningsärenden.

En fortgående utveckling av verksamheten förutsätter att man följer med både nationell och internationell forskning i anslutning till arbetsområdet, gör arbetsrelaterade utredningar samt sörjer för att personalens yrkeskunskap och arbetsförmåga upprätthålls. Arbetet utvecklas i samarbete med övriga anställda och förtroendevalda. Rådgivningscentralens chef ska följa upp att klientarbetet utförs på ett ändamålsenligt sätt i hela enheten och skapa förutsättningar för utbildning, arbetshandledning och information.

Mottagningssekreteraren skapar en god och förtroendefull första kontakt med klienten, kartlägger klientens hjälpbehov och ger vid behov omedelbar krishjälp. Mottagningssekreteraren gör den inledande intervjun med klienterna och sköter uppgifter i samband med tidsbeställning och mottagning. Sekreteraren utför kansliuppgifter i anslutning till verksamheten och administrationen samt ger information till klienter, samarbetspartner och centralens personal.

3. Att upprätthålla och utveckla yrkesskickligheten

Den specialiseringsutbildning som berättigar till användningen av yrkesbeteckningen psykoterapeut (Valvira) och som förutsätts av nya anställda ger de nödvändiga grundförutsättningarna för att arbeta som familjerådgivare. De grundförutsättningar för par- och familjeterapi som familjerådgivarna får i specialiseringsutbildningen måste dock kontinuerligt stärkas och uppdateras. Man kan påverka den anställdes arbetsmotivation och arbetshälsa i en positiv riktning genom att i början av och under anställningen fästa uppmärksamhet vid personalens utvecklingsmöjligheter och upprätthållandet av kompetensen.

I kyrkans personalutbildningsavtal ses personalutbildningen som en del av församlingens verksamhets- och ekonomiplanering samt kvalitetsutveckling. Med hjälp av utbildning utvecklar församlingen sin verksamhet samt förbättrar personalens färdigheter, trivsel och psykiska välbefinnande. Följande delområden i kyrkan hör samman med stödet för personalens utvecklingsmöjligheter: introduktion, fortbildning och omskolning, arbetshandledning, själavård och andlig vägledning. De anställdas arbetsmotivation och arbetshälsa ska också stödas genom ett öppet arbetsklimat och responspraxis.

Familjerådgivningens klientarbete är mycket krävande och påfrestande på många sätt. Familjerådgivaren måste dagligen möta klienternas svåra och motstridiga känsloupplevelser. En faktor som väsentligt ökar belastningen är att familjerådgivaren i regel ensam ansvarar för samtalsstödet och terapin. Vid tillämpningen av utbildningsavtalets anslagsrekommendationer bör man för familjerådgivningens del lägga tillräckligt stor vikt vid det terapeutiska klientarbetets särskilda krav och psykiska belastning.

Personalens beredskap att sköta sina arbetsuppgifter utvecklas systematiskt också genom arbetshandledning och konsultation. I mentalvårdslagen konstateras att tillhandahållandet av den öppna vård som avses i lagen ”förutsätter ett fungerande arbetshandledningssystem”. Kyrkans familjerådgivning är kvalitetsmässigt helt jämförbar med andra tjänster som erbjuder terapeutisk växelverkan och där arbetshandledning är nödvändigt. Likaså kan bestämmelserna om att upprätthålla och utveckla yrkesskickligheten i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården med fog tillämpas även på familjerådgivare. Därmed bör också familjerådgivare ha möjlighet att årligen under arbetstid och enligt en överenskommen plan i

tillräckligt stor utsträckning delta i utbildning, konsultation och arbetshandledning som upprätthåller och utvecklar yrkesskickligheten. Ersättningarna för arbetshandledningen fastställs enligt kyrkans tjänste- och arbetskollektivavtal.

Kyrkans enhet för familjefrågor arrangerar också specialiseringsutbildning för mottagningssekreterarna. Med beaktande av mottagningssekreterarnas krävande och påfrestande arbete bör man dessutom trygga deras tillgång till tillräcklig fortbildning, konsultation och arbetshandledning.

Servicens kvalitet och familjerådgivarens professionalitet förutsätter en god yrkesetik. En betydande del av familjerådgivarna hör till sådana yrkesgrupper som redan har egna yrkesetiska regler. Utöver dessa finns det särskilda yrkesetiska regler för familjerådgivningen som godkändes av nämnden för kyrkans familjefrågor den 7 oktober 2011.

4. Dimensioneringen av arbetet och planmässighet

Då familjerådgivarens arbete huvudsakligen består av parsamtal har man konstaterat att en rimlig arbetsmängd för att trygga kvaliteten på servicen och den anställdes arbetshälsa är cirka fyra klientmöten per dag. Ett självvårdande och terapeutiskt klientarbete kräver kontinuerlig utvärdering av arbetets kvalitet och mängd.

Familjerådgivarens arbete bör dimensioneras så att det utöver klientarbetet finns tillräckliga möjligheter för andra arbetsuppgifter som hör samman med familjerådgivningen, samarbets- och planeringsuppgifter, utbildning och arbetshandledning. Mångsidiga arbetsmetoder främjar den anställdes arbetshälsa.

Rådgivningscentralerna bör se till att kostnaderna för enskilda klientbesök, uträknade på basis av den årliga arbetsinsatsen, är jämförbara med motsvarande kostnader hos andra instanser som erbjuder samma service.

En målinriktad arbetsplan görs upp med varje klient. I planen beaktas orsaken till att klienten kommit till centralen, klientens livssituation, familjeförhållanden och behov av förändring. Under arbetets gång ska man aktivt utvärdera hur det fortskrider. När klientrelationen upphört utvärderas arbetsprocessen bland annat med hjälp av en enkät om klienttillfredsställelsen. I enlighet med strategin för familjerådgivningen är målet att skapa en enhetlig, riksomfattande responspraxis för centralerna.

5. Tillräcklig och lättillgänglig service i rätt tid

En god kvalitet är beroende av att servicen ges i rätt tid och att den är tillräcklig och lättillgänglig. Nämnden för kyrkans familjefrågor rekommenderar en familjerådgivartjänst per 20 000 invånare för kyrkans familjerådgivning. Rekommendationen är vägledande för hela landet. I glesbygder ska man hellre grunda filialmottagningar än familjerådgivningscentraler med endast en anställd.

Familjerådgivningen ska organiseras så att klienterna lätt kan hitta information om servicen och ta kontakt. Familjerådgivningen ska finnas så nära klienten som möjligt och tröskeln att ta kontakt ska vara låg. Systematisk information är viktigt för servicens tillgänglighet. Mottagningstider måste reserveras för klienter som är i behov av brådskande hjälp. Man ska i synnerhet beakta barnens sårbarhet när man bedömer hur brådskande stödbehovet är.

6. Lokaler

Alla anställda vid varje verksamhetsställe, särskilt mottagningssekreterarna, ska ha ett för arbetsuppgiften lämpligt stort arbetsrum, där belysningen, ljudisoleringen och övriga förhållanden är sunda och lämpliga för konfidentiellt klientarbete. Trivsamma och ändamålsenliga arbets- och väntrum signalerar om respekt såväl för de anställda som för klienterna. Om gruppsamtal ingår i arbetet ska det finnas ett lämpligt samtalsrum för ändamålet. Barnklienter ska beaktas i arbetslokalernas utrustning.

I arbetsrummen och övriga arbetslokaler ska möbleringen vara lämplig för mottagning och annat arbete. Det ska finnas ändamålsenliga läsbara utrymmen för dokument och annat material som gäller klienterna. Av hänsyn till sekretessen ska även datasystemet vara skyddat.

Man bör också fästa uppmärksamhet vid säkerheten i arbetslokalerna. Om den anställdes egen säkerhet är hotad måste han eller hon ha möjlighet att snabbt kalla på hjälp och avlägsna sig från arbetslokalen. Det ska finnas tillräckliga och ändamålsenliga väntrum för klienterna. Arbets- och väntrummen samt deras ingångar ska vara tillräckligt rymliga för rullstolsburna klienter och andra grupper med särskilda behov.