

2017-11-09

TJÄNSTESKRIVELSE
AFN 2017/99

Arbets- och företagsnämnden

Verksamhets- och kvalitetsbesök, boenden för ensamkommande barn och unga

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Verksamhets- och kvalitetsuppföljningar har genomförts vid fem boenden för ensamkommande barn och unga som är anvisade till Nacka kommun. De fem boendena erbjuder 89 platser och vid besöken bodde 82 barn och unga i boendena.

Uppföljningen visade att alla leverantörer arbetar i enlighet med Nacka kommuns och arbets- och företagsnämndens mål och fokusområden, samt ställda krav i avtal och överenskommelser, 94 procent av samtliga barn och unga går i skola, 92 procent är aktiva i fritidsaktiviteter och 11 procent arbetar. De bästa resultaten från nöjdhetsuppföljning vid tre av fem boenden, visar att barn och unga anser att de har tillräckligt bra språkkunskaper i svenska för att klara sin vardag, de ser en god framtid framför sig och redovisar att de är redo för ett eget boende. Vid dessa tre boenden redovisar inga barn och unga missnöjdhet i någon av de ställda frågorna.

Två boenden arbetar med systematiskt kvalitetsarbete i ledningssystem, varav en i digitaliserad miljö. Alla har en värdegrund, som matchar Nacka kommuns värdegrund.

Ärendet

Nacka kommun har enligt kommunallagen att följa upp upphandlad verksamhet liksom egen-regi-verksamhet. Verksamhets- och kvalitetsdialoger mellan företrädare från leverantören och Nacka kommun, sker 1–2 gånger per år under hela avtalstiden, och innehåller uppföljning av mål och fokusområden, överenskommelser i avtal, verksamheten och dess kvalitet, tillämpning av systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med gällande krav i SOSFS 2011:9¹, nöjdhetsuppföljning, och verksamhetens volym och omfattning, samt tillsyn.

¹ Socialstyrelsens författning och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.



Verksamhets- och kvalitetsuppföljningar genomfördes genom dialog, under oktober 2017, vid boenden för ensamkommande barn och unga, lokaliserade i Nacka kommun. Tre av boendena är hem för vård och boende och två är stödboenden. Verksamhets- och kvalitetsdialogen omfattade analys av att varje barn/ung erhåller stöd för ett självständigt liv, att gällande krav i lagar, förordningar och föreskrifter på området efterlevs och att nämndens vision, värderingar och mål samt krav i avtal verkställs. Genom att resultat och effekter följs upp, analyseras och kommuniceras med leverantören, kan verksamheterna med gemensamma ambitioner utvecklas och förbättras.

Enhetens bedömning

Mål och krav i lagrum och Nacka kommun

I Nacka kommuns mål, arbets- och företagsnämndens avtal och överenskommelser ställs krav på att leverantören, ska svara för ett tryggt och säkert boende för ensamkommande barn och unga. Verksamheten ska omfatta insatser som stärker språk, integrering, utbildning, jobb, fritidsaktiviteter och vidare bostadskarriär, i syfte att ungdomarna ska vara väl förberedda, motiverade och intresserade av att bli en del av det svenska samhället. Etableringsprocessen ska vara hållbar, flexibel, snabb och tillgänglig, varför innovativa lösningar för att möta skiftande behov och tillvarata tillgångar som de unga har med sig, efterfrågas. Etableringsprocessen ska präglas av öppenhet, enkelhet, möjligheter för den unge, och stärka bilden av att Nacka är en attraktiv plats att leva, vistas och verka i.

I SOSFS 2011:9, ställs krav på att leverantören arbetar med en struktur och systematik (kvalitetsledningssystem) för att säkerställa att mål-, krav och behov tillgodoses, det vill säga har processer med aktiviteter, rutiner och ansvar som följs upp och förbättras, framgångsfaktorer förstärks och aktiviteter som inte leder till kundens måluppfyllelse upphör.

Via en kundundersökning tillfrågas även varje barn/ung om uppfattning om:

- bemötande, trygghet och trivsel (värdegrund),
- stöd till god hälsa (hälso- och sjukvårdsinsatser samt fritidsaktiviteter)
- stöd till självständigt liv (skapa bästa förutsättningar för ett bra framtida liv genom möjlighet till skolgång och arbete).

Resultatet från kundundersökningen redovisas från tre av fem boenden, då de två kommunala boendena har för låg svarsfrekvens för att kunna redovisas.

Analys från verksamhets- och kvalitetsdialoger om verksamheten vid boendena

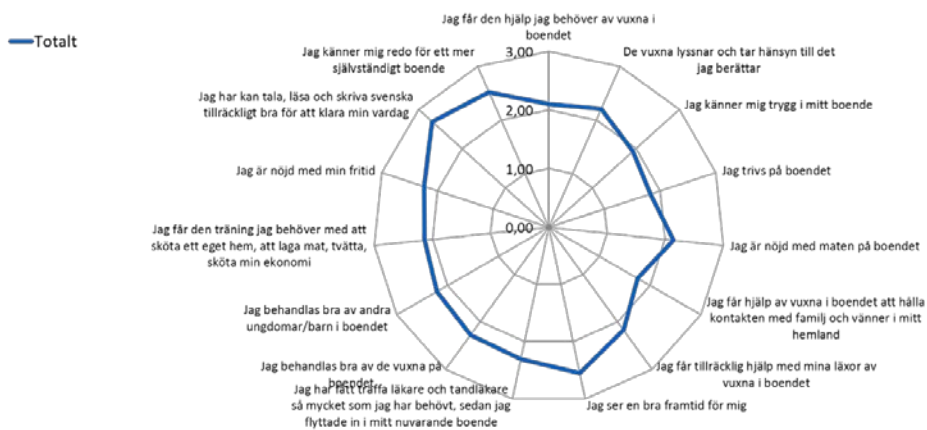
Verksamhets- och kvalitetsuppföljningarna visar att anordnarna på olika sätt skapar förutsättningar för att mål, avtal och överenskommelser uppnås, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras.

Alla verksamheter har en värdegrund, som matchar Nacka kommuns värdegrund. Alla framhäver vikten av att ständigt hålla värdegrunden aktuell, med dialog och diskussioner om bemötande, både bland barn och unga som personal.



Samtliga anordnare visar en *kundorienterad verksamhet*, där hög grad av delaktighet och självständighet stöds genom strukturerade aktiviteter. Processer finns för att möta varje barn/ungs behov av insats, stöd för skolgång, god hälsa och i vissa fall arbete och bostad. Anordnarna erbjuder ett *tryggt och säkert* boende, men kundundersökningen visar lägst utfall i frågor om trygghet och trivsel. Vilket förklaras med den ovisshet barn och unga känner inför upplevd risk att utvisas, samt att de i andra frågor uttrycker mognad för eget boende.

Förutsättningen att uppnå målet "*Bästa utveckling för alla*" - *egen försörjning genom stöd till arbete, studier och eget företagande*" är hög, då barn och unga från de tre anordnare som redovisas i nöjdhetsuppföljningen, ger höga omdömen i frågorna som omfattar framtidstro och självständigt liv. Unga "ser en bra framtid framför sig" och anser sig "kunna tala, skriva, och läsa svenska tillräckligt bra för att klara sin vardag", och känner sig "redo för ett självständigt boende", se figur nedan.



Förutsättning att uppnå målen "*Stark och balanserad tillväxt*, genom möjligheten för Nackabor att stärka sina kunskaper och färdigheter" så att de matchar arbetsgivarnas och näringslivets behov av kompetens samt "*Maximalt värde för skattepengarna*, genom individanpassade insatser och flexibel vuxenutbildning, en snabb och effektiv väg in på arbetsmarknaden", är hög då 94 procent av barn och unga går i skolan, 11 procent arbetar samtidigt som de går i skolan och åtta unga håller på att ta körkort. Ej genomförd skolgång är den största riskfaktorn för möjligheten till ett självständigt liv.

Ställda krav på att stödja barn och unga att dels vara aktiva på fritiden dels utöka sitt nätverk i Nacka tillgodoses genom etablerade kontakter och samverkan med kultur- och fritidsaktörer. Alla har tillgång till fritidsaktiviteter, och 92 procent uppges vara fritidsaktiva.

Vid boendena visas en ansvarsfull, närvarande och engagerad ledning av verksamheten. Ledningen värnar om personalen, gällande bland annat delaktighet för att säkerställa en god kvalitet i verksamheten, samt kring säkerhetsfrågor.



Verksamheter inom socialtjänstens verksamheter ska tillämpa ett *ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet, SOSFS 2011:9*, där väsentliga processer med rutiner och ansvar finns dokumenterade. Lukasgården och Youth and Care, har kvalitetsledningssystem, varav Lukasgården/Ersta är ISO-certifierat och har ett väl utvecklat digitalt kvalitetsledningssystem. Övriga anordnare har påbörjat en utveckling av ett kvalitetsledningssystem. System för *synpunkts- och klagomålshantering* finns hos alla anordnare. Uppföljningar av verksamheten och de boendes synpunkter sker löpande i dialog med dem.

Flera anordnare redovisar en medveten *personalstrategi* med krav på kompetens, dock kan man se att kompetensen varierar på de olika boendena. Strategisk långsiktig kompetensutveckling finns eller har påbörjats. Kortare utbildningar sker löpande i verksamhetskritiska frågor, till exempel kring säkerhet, hot och våld.Handledning ges regelbundet.

Samverkan med olika aktörer finns och fungerar i olika grad, gällande myndighetskontakter, fritidsliv och arbetsmarknad samt bostad. Genom samverkan med aktörer underlättas barn och ungas etablering i Nacka främst avseende fritidsaktiviteter och föreningsliv, men också möjlighet till praktik och arbete. Två anordnare kan erbjuda träningslägenhet och så småningom egen bostad. Samverkan med socialsekreterare anges vara ett utvecklingsområde på grund av tidigare personalomsättning.

Alla verksamheter redovisade sitt *system för säkerhetsarbete*, där utbildning och träning ges löpande i frågor som berör de boendes säkerhet, till både barn och unga och personal. *Risk- och väsentlighetsanalyser* görs dagligen vid överlämning mellan personalen. Avvikelse och incidenter åtgärdas, och anmäls till Nacka kommun. Dessa ska utgöra grund i förbättringsarbetet.

De anordnare som ej kunde visa utdrag ur *misstanke- och belastningsregistret* för alla anställda, ska komplettera dessa till Nacka kommun.

Inga anmärkningar indikeras avseende ekonomi, kapacitet och företagsavvikelse visas vid förfrågan vid UC (Upplysningscentralen).

Framgångsfaktorer

En tydlig och tillämpad värdegrund, en verksamhetsstruktur och systematik i ledningssystem, samt engagerad ledning och personalgrupp anges vara framgångsfaktorer för verksamheterna och dess kvalitet. Anordnarna anger också att tydligt formulerade mål och krav från beställaren, driver leverantörens insatser att stärka språk, integrering, utbildning, jobb, fritidsaktiviteter och vidare bostadskarriär, i syfte att barn och unga ska vara väl förberedda, motiverade och intresserade av att vara självförsörjande i det svenska samhället.

Förbättringsområden

Vid två boenden redovisades väl fungerande och tillämpade ledningssystem vilka stödjer verksamheten och dess kvalitetsförbättringar. Ett av dem planerar att tillgängliggöra



ledningssystemet bättre, genom digitalisering. Vid övriga boenden krävs utveckling och tydliggörande av ledningssystemen för att säkerställa att ledningen följer upp och förbättrar insatserna för att stödja barn och unga att bli självförsörjande.

Genom månatlig uppföljning ska kommunen säkerställa varje individs fysiska och psykiska hälsa, samt att arbete för beslutade framtidsmål sker. Myndighetens tidigare personalsituation anges ha försvårat tydliga insatser och stöd till varje barn/ung.

Ett annat förbättringsområde omfattar insatser för de behov barn och unga har som har tillfälligt uppehållstillstånd och väntar på beslut om permanent uppehållstillstånd, eller avslag. Anordnarna påtalar vikten av att uppmärksamma behov hos barn och unga som befinner sig i stress på grund av osäkerhet om sin framtid. Osäkerheten påverkar dels motivationsgraden för skolgång/arbete och fritidsaktiviteter, dels deras fysiska och psykiska hälsa, varför boendena i olika grad givit den målgruppen behovsanpassade stöd och insatser. Ett tydligt uppdrag från kommunen till leverantören, önskas för denna målgrupp.

Ekonomiska konsekvenser

Nacka kommun har ett tillförlitligt system för utbetalning av medel till anordnare av verksamhet vid hem för vård och boende. Kommunen ger stöd för de som befinner sig i asylprocess och de som fått permanent uppehållstillstånd, i syfte att öka anställningsbarhet. Stödet omfattar utbildning, praktik och hjälp till arbete, fritidsaktiviteter för god hälsa samt hjälp till bostad. Nacka kommun underlättar och förbättrar således livssituation och ekonomi för både individen och samhället.

Konsekvenser för barn

Ensamkommande barn och unga har behov av särskilt stöd både under asyl- och etableringsprocessen. Nacka kommuns anordnare tillgodoser skolgång, sociala-, hälso- och fritidsaktiviteter, samt möjlighet till praktik och extrajobb. Två anordnare erbjuder också träningslägenhet. I enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer och krav på genomförandeplaner för varje individ, tillsammans med arbets- och företagsnämndens krav på stöd och insatser vid boendena, ges ensamkommande barn och unga goda förutsättningar för ett självständigt framtida liv.

Bilagor

1. Kvalitetsrapport 2017, vid boenden för ensamkommande barn
2. Kundundersökning ensamkommande, oktober 2017

Pia Stark
Enhetschef
Etableringsenheten

Nina Bäckström
Kvalitetsutvecklare
Etableringsenheten

Gunnel Altin
Kvalitetsutvecklare
Arbets- och företagsenheten