

2017-11-09

VERKSAMHETS- och  
KVALITETSUPPFÖLJNING  
Etableringsenheten

Arbets- och företagsnämnden

## **Rapport av verksamhets- och kvalitetsuppföljning av boenden för ensamkommande barn**

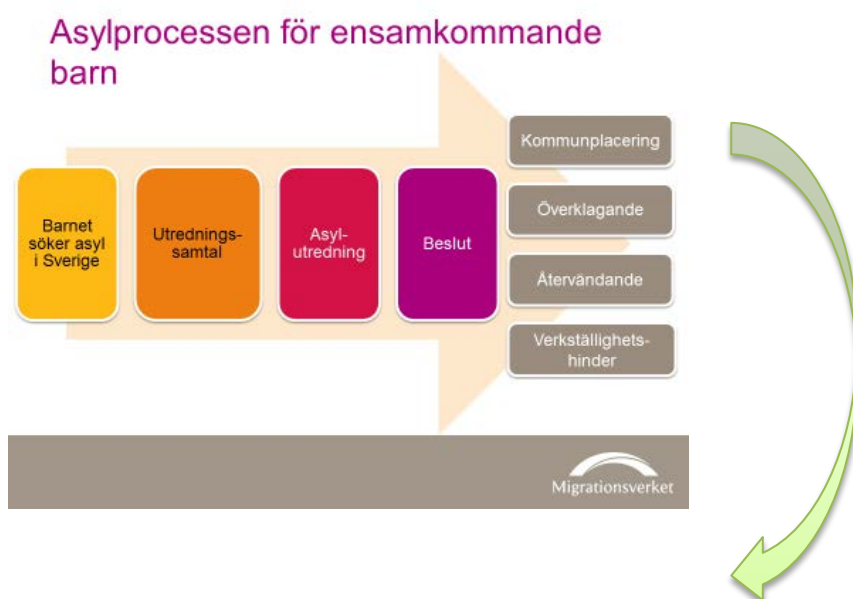
## Innehållsförteckning

Bakgrund och fakta – ensamkommande barn och unga.....	3
Kommunplacering, vad händer i Nacka kommun.....	3
Omställning till stödboende .....	4
Metod och upplägg för verksamhets- och kvalitetsuppföljning .....	5
Redovisning av verksamhets- och kvalitetsuppföljning.....	7
Status och mognadsgrad .....	7
Sammanfattande bedömning .....	7
Framgångsfaktorer.....	9
Förbättringsområden.....	9
Kundundersökning.....	10
Sammanfattning .....	11
Anordnare: Ersta diakonisällskap, Lukasården.....	12
Anordnare: Youth and Care.....	18
Anordnare: ”Första bostaden”, Jobblotsen Sverige.....	23
Anordnare: Villa Lidfors och Mensättra, Valfärd samhällsservice .....	29

## Bakgrund och fakta – ensamkommande barn och unga

Ensamkommande barn definieras utifrån FN:s barnkonvention, som barn under 18 år, som är skilda från sina föräldrar eller vårdnadshavare före eller efter ankomsten till Sverige. Asylsökande ensamkommande barns rättigheter, utgår från att särskild hänsyn tas till barnets bästa, att barnets asylskäl prövas särskilt och barnet har rätt till en god man.

Kommunerna ansvarar för mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar. Ansvaret gäller både asylsökande barn och unga samt barn och unga som har fått uppehållstillstånd. Migrationsverket anvisar en kommun att ta hand om ensamkommande barn. Hur många barn en kommun tar emot beror på hur stor kommunen är och kommunens tidigare mottagande. Hittills i år har Nacka tagit emot 27 ensamkommande barn på anvisning från Migrationsverket. Totalt ansvarar kommunen för 280 ensamkommande barn varav 28 är flickor. Totalt är 133 asylsökande och 123 har permanent uppehållstillstånd, 6 har tillfälligt uppehållstillstånd och 19 har fått avslag. 133 barn bor i Nacka och 147 i andra kommuner.



## Kommunplacering, vad händer i Nacka kommun

1. **Individens behov utreds av etableringsenheten, som säkerställs att individens behov och rättigheter blir tillgodosedda.**

2. **Kommunen väljer boendeform**

Kommunen väljer själva hur de ensamkommande barnens/ungas boende ska ordnas. De boendeformer som kan vara aktuella är jourhem, familjehem, hem för vård eller boende (HVB) eller stödboende. I de fall Nacka kommun inte kunnat erbjuda barnet/den unge ett boende i Nacka, köper Nacka kommun en boendeplats i någon annan kommun. Nacka kommuns ansvar för individen kvarstår, även vid placering i annan kommun.

### 3. Individen får trygghet och praktisk hjälp

En god man<sup>1</sup> eller särskilt förordnad vårdnadshavare<sup>2</sup> (SFV) utses till barnet/den unge. Uppdraget som god man och SFV innebär att de ska följa upp att barnet får sina rättigheter tillgodosedda. Det handlar till exempel om att få boende och skola att fungera, och att sköta kontakter med myndigheter och hälsovård. Individen börjar skolan och tar del av fritidsaktiviteter.

### 4. Individansvar och ansvar för boende- och etableringsverksamheten

#### *Individuppföljning*

Individens socialsekreterare gör en utredning av barnets/den unges behov, som dokumenteras i en individuell plan<sup>3</sup>. En genomgång av de individuella planen görs mellan etableringsenheten och boendet. De individuella planen blir uppdraget till boendet. Boendet har därefter att skriva en genomförandeplan, där de formulerar hur de ska stödja och hjälpa ungdomen. Uppföljning av att barnets/den unges behov tillgodoses i boendet sker löpande, minst en gång per månad. Uppföljning kan medföra revideringar i de individuella planerna.

#### *Verksamhetsuppföljning*

Arbets- och företagsnämnden följer 1–2 ggr/år, vid behov oftare, upp att verksamheten vid boendet uppfyller ställda krav enligt nationella mål, Nacka kommuns mål och ambitioner, kvalitetskrav<sup>1</sup> och gällande avtal.

### 5. Boendets ansvar

Boendet genomför avtalad verksamhet utifrån ställda nationella och kommunala krav och ambitioner och kvalitéer. Boendets ansvar är att följa varje barn/ungs individuella plan och formulera en genomförandeplan för ungdomen samt regelbundet informera kommunen om avvikelser. Utifrån uppföljningen som görs regelbundet revideras genomförandeplaneringen.

## Omställning till stödboende

Från 1 januari 2016 erbjuds, enligt socialtjänstlagen, placeringsformen ”stödboende” för barn och unga i åldern 16 till 20 år i socialtjänstlagen. Stödboende är ett mer individuellt boende med individanpassat stöd och mindre ingripande insats för barn och unga som inte har sådana behov av vårdinsatser som motiverar en placering i HVB. Bakgrunden till reformen är behovet av fler placeringsalternativ, och det huvudsakliga syftet med den nya placeringsformen är att under trygga former, träna och förbereda barnet eller den unge för ett självständigt boende och vuxenliv. Stödboende kan vara ett fristående placeringsalternativ eller fungera som utslussning efter annan vård utanför det egna hemmet, i t.ex. familjehem eller HVB men också efter vård vid ett särskilt ungdomshem.

<sup>1</sup> God man stödjer ensamkommande barn under asylprocessen.

<sup>2</sup> Särskild förordnad vårdnadshavare utses stödjer ensamkommande barn efter de erhållit beslut om uppehållstillstånd och har ett mer utökat uppdrag än en god man.

<sup>3</sup> Befintliga vårdplaner ersätts framöver succesivt till framtidsplaner.



Stödboende i form av ett eget boende bör som utgångspunkt innebära ett mer självständigt boende än HVB, t.ex. att barnet eller den unge bor i en lägenhet eller i mer sammanhållna boendelösningar som exempelvis studentkorridorer eller liknande.

Sedan den 1 juli 2017 har anordnarna Youth and Care och Första Bostaden Jobblotsen, på uppdrag från kommunen ställt om sina hem för vård eller boende till stödboenden. Nacka kommuns egen leverantör Valfärd- och samhällsservice har också sedan den 1 juli 2017 startat stödboenden i form av ett pilotprojekt, vilket innefattar mobilt team för tillsyn och jour samt kontaktpersonskap till ensamkommande barn och unga placerade i egna eller delade träningslägenheter. Verksamhets- och kvalitetsuppföljning av denna pilotverksamhet är planerad till våren 2018.

## **Metod och upplägg för verksamhets- och kvalitetsuppföljning**

### **Kvalitetsarbete**

Nacka kommun och anordnarna har ett gemensamt intresse av att verksamhet och tjänster håller en hög kvalitet och att förbättringsarbete ständigt sker för nöjda nackabor och intressenter. Med verksamhets- och kvalitetsuppföljning säkerställs dels att gällande krav i lagar, förordningar och föreskrifter i området efterlevs, dels att nämndens vision, värderingar och mål samt krav i avtal verkställs. Genom att resultat och effekter följs upp, analyseras och kommuniceras med leverantör, kan välfärdsverksamheterna med gemensamma ambitioner utvecklas och förbättras.

### **Kunden ger kunskap om framtida krav**

Förståelsen för kundernas/medborgarens behov och vad som är värdeskapande för dem är väsentlig för verksamhetens framgång. En ny generations värderingar kan därför få stor betydelse, varför en kontinuerlig och nära kundkontakt och aktiv omvärldsorientering är väsentlig. Kundens delaktighet ger samtidigt organisationen vägledning och skapar acceptans för nödvändiga förändringar i verksamheten. Slut användaren/kund, de som organisationen är till för, är den som slutligen avgör kvalitén.

I direkt anslutning till verksamhets- och kvalitetsuppföljningen genomförde Nacka kommun en kundundersökning för att mäta kundnöjdheten utifrån ställda krav och uppdrag som boendena har. Kundundersökningens utfall redovisas i denna rapport nästkommande avsnitt samt under respektive boendes avsnitt.

### **Metod**

Representanter från etableringsenheten och arbets- och företagsenheten i Nacka kommun har genomfört uppföljningen, Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen följer ett strukturerat dialogunderlag och i dialog sker reflektion kring resultat, effekter och uppföljning utifrån uppfyllande av mål, lagkrav och överenskommelser. I reflektion



identifieras även förbättringsområden inom leverantörens verksamhet. Uppföljning sker enligt nedan:

### **Uppföljning omfattar krav i lagrum, Nackas mål och fokusområden samt avtal**

Uppföljning av leverantören ens tillämpning av ledningssystem SOSFS 2011:9<sup>4</sup>

Uppföljning av avtal mellan företrädare från Leverantören och Nacka kommun, 1–2 gånger per år under hela avtalstiden, och innehåller uppföljning av överenskommelser i avtal, resultat och effekt av verksamhet, statistik och nyckeltal, verksamhetens volym och omfattning, samt kvalitet och utveckling.

- verksamhetens värdegrund
- verksamhetens ledning och organisation,
- verksamhetens processer, (kärnprocess, stödprocess)
- verksamhetens mål och aktiviteter, utbud och innehåll med mervärden, med beaktande av ställda krav i lagrum, politiska beslut och krav i gällande avtal. Indikatorer, nyckeltal och uppföljning av statistik enligt kommunens krav ska användas för att följa verksamhetens utveckling,
- verksamhetens bemanning, kompetens och kompetensutveckling,
- medarbetarnas engagemang och utveckling,
- samverkan; med anhöriga, närstående och/eller gode män och externa aktörer som bidrar till en meningsfull insats för de unga, andra myndigheter med flera
- övrig information

Uppföljning av verksamhetsavvikelser, med kommentar om anledning till avvikelser och vidtagna åtgärder. Leverantören ska redovisa avvikelser till Nacka kommun per e-post så snart dessa inträffar, årets alla dagar under hela avtalstiden.

- Leverantörens säkerhetsarbete
- Leverantörens kapacitet
- Uppföljning av leverantörens system för säkerställande av individuellt bemötande och insats för varje ensamkommande barn

### **Förbättringsarbete**

Uppföljning av hur leverantören utvecklar verksamheten med utgångspunkt från vidtagna åtgärder vid avvikelser och incidenter, och leverantörens analyser av resultat (ex resultat från leverantörens årliga uppföljning av Socialstyrelsens ledningssystem (SOSFS 2011:9) och undersökningar visar leverantörens förbättringsområden. Uppföljning sker också av samverkan mellan leverantören och Nacka kommun för att förbättra kommunens ledande och stödjande processer och rutiner. Detta arbetssätt uppskattas av alla parter.

Uppföljning ska ske en till två gånger per år, och oftare vid behov.

---

<sup>4</sup> Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete trädde i kraft den 1 januari 2012. Föreskrifterna är gemensamma för hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och verksamheter enligt LSS. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.



## Redovisning av verksamhets- och kvalitetsuppföljning

### Status och mognadsgrad

De stödboenden och hem för vård eller boenden för ensamkommande unga som följts upp, har sedan uppföljningen hösten 2016, utvecklat sin verksamhet både vad gäller de krav som åligger boendena i lag och föreskrifter samt mot de mål-, resultat- och kvalitetskrav som kommunen har. Samtliga boenden arbetar kontinuerligt med att stötta de ensamkommande ungdomarna till självständighet och ansvarstagande.

### Sammanfattande bedömning

#### 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.

#### Värdegrund

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/unga som personal.

#### Kundfokus

Samtliga anordnare visar en kundorienterad verksamhet, där hög grad av delaktighet och självständighet av barn/unga stöds genom strukturerade aktiviteter, bland annat husmöten, där unga har möjlighet att påverka boendet. Processer finns för att möta varje enskild boendes behov av insats, stöd och genomförande av krav som ställs på den unge som skolgång, och möjlighet till praktik och arbete. Verksamheterna erbjuder barn/unga ett tryggt och säkert boende, med meningsfulla aktiviteter på fritiden, som stärker hälsa och skapar sociala sammanhang. Tillgång till hälso- och sjukvård och psykologisk hjälp ges vid behov. Sammantaget uttrycker barn/unga ett omdöme om 2 (på en skala 1–3, där 3 är bäst) avseende trygghet och trivsel.

Risk- och väsentlighetsanalyser görs dagligen vid överlämning mellan personalen. Avvikelser och incidenter åtgärdas, och anmäls till Nacka kommun, men rutiner för detta kan förbättras. Dessa ska utgöra grund i förbättringsarbetet.

#### Uppfyllelse av mål, fokusområden och resultatkrav

Förutsättningen att uppnå målet *"Bästa utveckling för alla" - egen försörjning genom stöd till arbete, studier och eget företagande* är hög, då barn/unga från de tre anordnare som redovisas i kundundersökningen ger höga omdömen i frågorna som omfattar framtidstro och självständigt liv. Unge "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 1.



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 högt då 94 procent barn/unga går i skolan, 11 procent arbetar samtidigt som de går i skolan och 8 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/unga att dels vara aktiva på fritiden dels utöka sitt nätverk i Nacka tillgodoses genom anordnarnas etablerade kontakter och samverkan med kultur- och fritidsaktörer. Alla har tillgång till fritidsaktiviteter, och 93 procent uppges vara fritidsaktiva.

**Tabell 1**

Antal barn/unga i Nacka kommuns boenden: 89 platser erbjuds, Beläggning: 82	Samtliga	Andel i %
Antal barn/unga som går i skola:	77	94
Antal barn/unga som arbetar:	9	11
Antal barn/unga som både går i skola och arbetar:	9	11
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur och eller idrott):	75	92

### Ledning

Ledningen för verksamheterna har varit närvarande vid verksamhets- och kvalitetsuppföljningarna, tillsammans med flera av personalen, och visar en ansvarsfull, närvarande och engagerad ledning av verksamheten. Ledningen värnar om personalen, gällande bland annat personalens delaktighet för att säkerställa en god kvalitet i verksamheten, samt kring säkerhetsfrågor.

### Tillämpning av kvalitetsledningssystem, SOSFS 2011:9

Verksamheter inom socialtjänstens verksamheter ska tillämpa ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet, enligt SOSFS 2011:9, där väsentliga processer med rutiner och ansvar ska finnas dokumenterade med syftet att stödja och underlätta verksamhetens arbete med ständiga förbättringar. Youth and Care, och Lukasgården har tillämpade kvalitetsledningssystem, varav Lukasgården/Ersta är ISO-certifierat, och har ett väl utvecklat digitalt kvalitetsledningssystem. SOSFS 2011:9 är fortfarande under uppbyggnad hos flera av anordnarna, både utformning och implementering av kärn- och stödprocesser, liksom aktiviteter, rutiner och ansvar. Ändamålsenliga angreppssätt (metoder och rutiner) som tillämpas, redovisas inom flera verksamhetsområden och flera exempel gavs på förebyggande angreppssätt.

System för synpunkts- och klagomålshantering finns hos alla anordnare. Uppföljningar av verksamheten och barn/ungas synpunkter sker löpande i dialog.





### **Personalens delaktighet, engagemang och utveckling**

Flera anordnare redovisar en medveten personalstrategi med krav på kompetens (utbildning, erfarenhet, mångfald i ålder, ursprung, språk med mera), 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, och hot och våld.Handledning ges regelbundet.

### **Samverkan**

Samverkan med olika aktörer finns och fungerar i olika grad, gällande myndighetskontakter, fritidsliv och arbetsmarknad samt bostad. Genom samverkan med aktörer underlättas barn/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.

### **Säkerhet och rättssäkerhet**

Alla verksamheter redovisade sitt system för säkerhetsarbete, där utbildning och träning ges löpande i frågor som berör de boendes säkerhet. Personalen känner väl till säkerhetsarbetet, dess tillämpning och dokumentation. Även de boende utbildas och ges träning i till exempel brandfrågor.

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 företagsavvikelser 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. En annan framgångsfaktor är tydligt formulerade mål och krav från beställaren, som driver leverantörens insatser att stärka språk, integrering, utbildning, jobb, fritidsaktiviteter och vidare bostadskarriär, i syfte att barn/unga ska vara väl förberedda, motiverade och intresserade av att bli en del av det svenska samhället och självförsörjande.

### **Förbättringsområden**

Vid två boenden redovisades väl fungerande och tillämpade ledningssystem vilka stödjer verksamheten och dess kvalitetsförbättringar. Det ena av dessa boenden behöver dock tillgängliggöra ledningssystemet bättre, till exempel 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/unga att bli självförsörjande.



Genom månatlig uppföljning ska kommunen säkerställa varje individs fysiska och psykiska hälsa, samt att arbete för beslutade framtidsmål sker. Socialtjänstens tidigare personalsituation anges ha försvårat tydliga insatser och stöd till varje barn/ung, då vårdplaner (Nacka kommuns uppdrag till leverantören) saknas inför leverantörens och barnets/den unges arbete med genomförandeplan, bytet av socialsekreterare har också påverkat barn/ungas förtroendet för socialtjänsten negativt.

Ett annat förbättringsområde omfattar insatser för de behov barn/unga har som har tillfälligt uppehållstillstånd och väntar på beslut om permanent uppehållstillstånd, eller avslag. Boendena påtalar vikten av att uppmärksamma behov hos barn/ungas som befinner sig i stress på grund av ovisshet om sin framtid. Ovissheten 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 arbets- och företagsnämnden till leverantören saknas för denna målgrupp.

Ett fördjupat integrationsarbete ska ske för de som ska etablera sig i Sverige. För personer i asylprocess ska verksamheterna skapa en meningsfull vardag och skapa förutsättningar för en god social, mental och fysisk hälsa. Det är olämpligt att inge barn/unga falska förhoppningar om en framtid som är oviss.

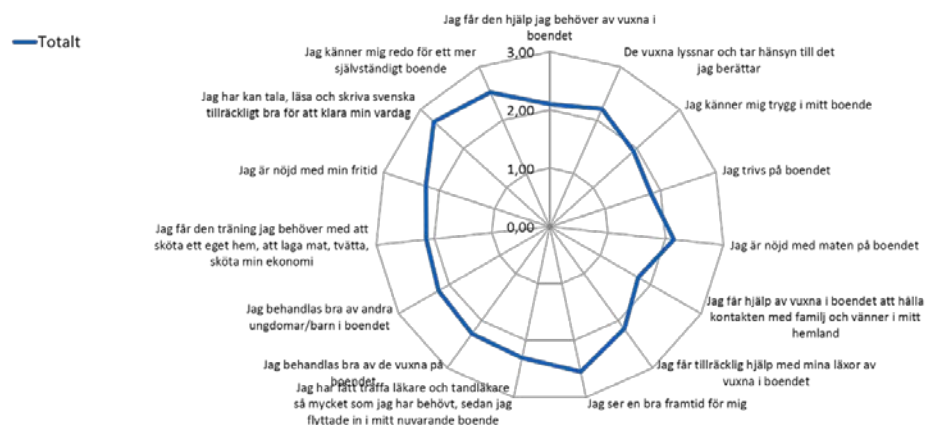
### **Kundundersökning**

Nedan visas resultatet från den kundundersökningen som genomfördes av Nacka kommun i anslutning till verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. Resultaten omfattar tre av fem boenden, Lukasgården, Första Bostaden/Jobblotsen och Youth and Care<sup>5</sup>, se figur 1. De kommunalt drivna boendena, Mensättra och Villa Lidforss, ingår inte på grund av för låg svarsfrekvens. I undersökningen har en tregradig svarsskala använts, där respondenterna har svarat genom att ange en ledsen, neutral eller glad smiley.

---

<sup>5</sup> Svarsfrekvens 50 procent.

Figur 1



Kundundersökningen visar bäst resultat avseende barn/ungas framtidstro och förmågan att med svenska språket klara sin vardag, barn/unga uttrycker sig vara redo för ett mer självständigt boende.

Lägst utfall visar frågan om hjälp med att hålla kontakt med ursprung, vilket kan förklaras med upplevd risk att bli utvisad i de fall man kan påvisa att man har ett sammanhang att återvända till, varför barn/unga inte alltid efterfrågar stöd i detta. Även trivseln vid boendet visar ett lägre utfall vilket kan överensstämna med önskan om att flytta till ett självständigt boende. Vid verksamhets- och kvalitetsuppföljningarna uttrycker ledning och personal att trivseln påverkas negativt av ovissheten om barn/unga kommer få permanent uppehållstillstånd eller utvisning. Dock visar de flesta omdömena en neutral-till-nöjd uppfattning om boendena och givna insatser och stöd.

### Sammanfattning

Verksamhets- och kvalitetsuppföljning visar att förutsättningarna att leva ett självständigt liv för barn/unga vid Nacka kommuns boenden för ensamkommande, är höga. Barn/ungas synpunkter visar att de har en positiv framtidstro och är redo för eget boende, och boendena ger barn/unga insatser och stöd i enlighet med Nackas kommuns mål och fokusområden och ställda krav i avtal.

Flera förbättringsområden finns avseende tillämpning av SOSFS 2011:9, där effektiva processer, med aktiviteter, rutiner och tydliga ansvar som följs upp, i syfte att driva ständiga förbättringar och högre måluppfyllelse för barn/unga, behöver utvecklas både hos några anordnare, liksom i Nacka kommun.

2017-11-09

VERKSAMHETS- och  
KVALITETSUPPFÖLJNING  
Etableringsenheten

## Anordnare: Ersta diakonisällskap, Lukasården

Bolagsform: Ideell förening

Adress: Lukasgården, Hästhagsvägen 9, 131 33 Nacka

Avtalstid: 2016-02-15 - 2019-02-14 med möjlighet till förlängning med ett (1) ar.

Avtalet upphör fr o m 1 juni 2018, på grund av leverantören endast erbjuder HVB.

Antal platser: 15

### Värdegrund

Ersta diakoni har en värdegrund som tillämpas av alla verksamheter. Etiska värdegrundsdiskussioner förs regelbundet, bland annat erbjuds samtal kring humanistiska perspektiv med en präst. Samtalen är sekretesskyddade. Läggerverksamhet genomförs med diakon. Samarbete sker med Migrationsverket vid första kontakten, med motivationssamtal och basal trygghet i leverantören.

### Ledning- och organisation

Verksamhetens ledningsgrupp består av verksamhetschef och en enhetschef. De träffas en gång i veckan för att samordna och planera vardagen och verksamhet. De beslut som tas där informeras om på både personalmöten och API. Verksamhetsledning och anställda redovisar en hög utbildningsnivå och lång erfarenhet från uppdrag i sociala frågor. Cheferna visar en tydlig, transparent ledning av verksamheten i enlighet med gällande ledningssystem.

### Uppdrag i avtal med Nacka kommun

Entreprenören, ska svara för ett tryggt och säkert boende för ensamkommande barn/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.

### Tillämpning av Kvalitetsledningssystem SOSFS2011:9

Ersta diakonis ledningssystem för kvalitet och miljö är etablerat och ISO-certifierade enligt 9001 och 14001, och revideras årligen vid den externa revision. Förbättringsarbetet baseras på resultat av interna revisioner, avvikelshantering samt uppföljning av verksamhet och förbättringsförslag, 18 processer finns inlagda som uppdateras var sjätte månad.

Risikanalyser uppdateras var tredje månad. Genom att verksamheten vid Ersta omfattas av



ISO-systemen är processer, rutiner och ansvar för dessa definierade, vilka stöds och dokumenteras i ett digitalt ledningssystem, Jetro.

Verksamhetsansvariga anger att alla anställda är kunniga i verksamhetens ledningssystem och att utbildning och diskussioner om ledningssystemet löpande förs i syfte att förbättra processer och rutiner.

Vid genomgång av samtliga frågor i detta dokument (verksamhet, volym, samarbete och information, värdegrund, säkerhet, SOSFS 2011:9, Ledningssystem, kapacitetsuppföljning, personal-, kompetens- och bemanningsredovisning, uppföljning på individnivå) gav verksamhetsansvariga tydliga svar och exemplifierade tillämpade angreppssätt.

### **Verksamhetens aktiviteter, utbud och innehåll med beaktande av ställda krav i lagrum, avtal och politiska beslut**

Ungdomarna ska leva ett så självständigt liv som möjligt, men är alltid välkomna med frågor och reflektioner kring sin vistelse i Sverige och sin oro över att utvisas. Arbetsätten påverkas av om de befinner sig i processen för permanent uppehållstillstånd eller tillfälligt uppehållstillstånd och därmed hur kontaktpersonen arbetar med tex. privatekonomi, arbetssökande, CV-skrivning etc. Oavsett vilket, ska ungdomarna gå i skola och ha en meningsfull fritid. Lukasgården ger stöd i detta utifrån varje enskild ungs behov. Lukasgårdens skolsamordnare/kontaktperson samarbetar med alla skolor som ungdomarna går i. Lukasgården har även kontakter med föreningsliv och skapar själva och möjliggör deltagande i kulturaktiviteter. Ungdomarna har möjlighet att gå till Fritidsgårdarna. Lukasgården arbetar ständigt med att ta vara på barn/ungas egen drivkraft för att etablera nätverk i Sverige via skola och fritid. Kontaktpersonen ansvarar för att individens önskemål och behov tillgodoses på bästa sätt. Tät dialog sker löpande med god man. Scheman för gemensamma aktiviteter upprättas regelbundet av aktivitetsansvarig och är tillgängliga för ungdomarna. Samhällsorientering sker i dagliga samtal med ungdomen.

Lukasgården har utformat en plan för utslussning som inkluderar träningslägenheter på Södermalm. Men, nyttjande av dessa lägenheter har pausats då Nacka kommun inte förlängt avtalet efter 2018.

**Tabell 2**

Namn på boendet:	Ersta Lukasgården	Andel i %
Antal barn/unga i boendet:	15	
Antal barn/unga som går i skola:	15	100
Antal barn/unga som arbetar:	0	0
Antal barn/unga som både går i skola och arbetar:	0	0
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur och eller idrott):	14	94



### **Uppföljning av leverantörens system för säkerställande av individuellt bemötande och insats för varje ensamkommande barn**

Alla barn/unga har en genomförandeplan som upprättas tillsammans med kontaktperson, utifrån beställarens vårdplan. Redovisning och rapport redovisas varje månad till uppdragsgivare och god man. Kontaktperson upprättar också en individuell aktivitetsplan som redogörs för i månadsrapporten. Varannan vecka sker uppföljningssamtal med barn/unga, utifrån BBIC-struktur.

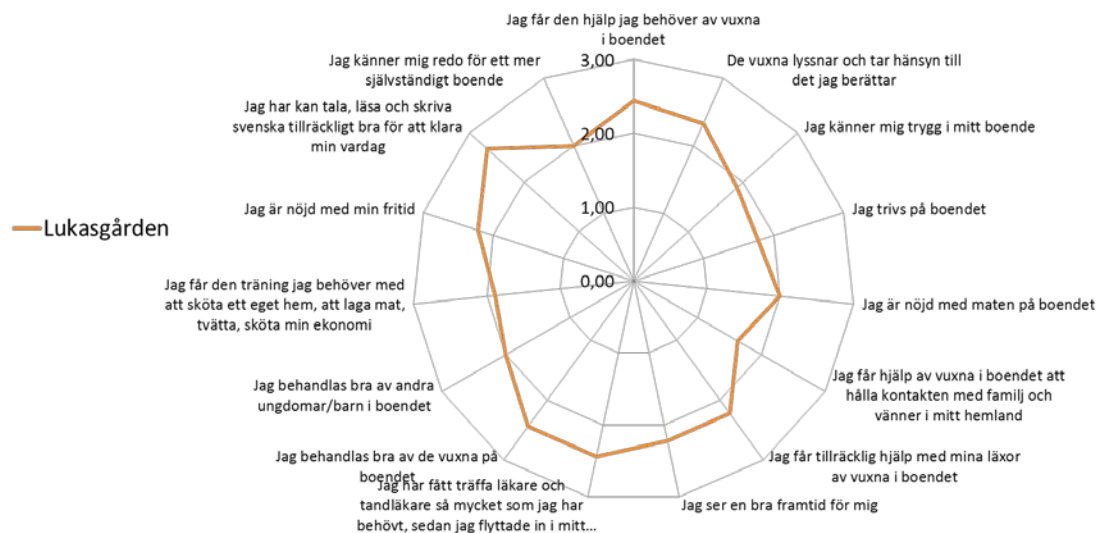
I samarbete med Mini Maria Ungdom hanteras eventuell missbrukarproblematik. Vid tungt missbruk har ungdomen behov av insatser som kan bättre kan tillgodoses av annan anordnare, varför flytt blir aktuellt. Nolltolerans är målsättningen.

### **Nöjdhet från den boende**

I verksamheten finns en systematik och rutiner för dialog kring synpunkter, vilket bedöms effektivt för att hantera förslag och synpunkter och förbättra verksamheten. Tidigare prövades ett system med nöjdhetsuppföljning på Ipads, vilket förlorade sitt värde efter en tid. Resultaten togs upp på APT till förbättringsarbetet.

Nacka kommuns kundundersökning var enkel med endast tre svarsalternativ; röd/missnöjd, gul/OK, och grön/nöjd. Utfallet visar att Lukasgårdens styrkor omfattar bemötande, hjälp- och stödinsatser för hälsa och kompetensutveckling för ett självständigt liv. Hoppet om en god framtid är relativt högt. Ungdomarna uttrycker ingen missnöjdhet i någon fråga. Vid tidpunkten för enkätundersökningen var det aktuellt för flera barn/unga att utvisas, vilket kan ha påverkat utfallet negativt, se figur 2.

Figur 2



### Samverkan, med anhöriga, närstående och/eller gode män och externa aktörer andra myndigheter med flera, samt med Nacka kommun, bidragsgivare till en meningsfull insats för de unga

Leverantören samverkar med de aktörer som berör verksamheten för den unge. Samverkan sker med skolor, god man, kommun, vårdcentral, BUP, fritidsaktörer och tandvård. Kontakten med överförmyndarenheten är bra. På grund av stor omsättning bland socialsekreterarna har brist på kontinuitet påverkat ungdomarnas förtroende för socialtjänsten negativt. Verksamhetsföreträdarna uttrycker att samarbetet med Nacka kommun tidigare fungerat bra, men tyvärr har den avtalsrättsliga konflikten påverkat samarbetet. Lukasgården är dock öppna för ett fortsatt gott samarbete.

### Uppföljning av synpunkter och klagomål och verksamhetsavvikelser, med kommentar om anledning till avvikelserna och vidtagna åtgärder

Leverantören har ett system för synpunkter och klagomål som är gemensamt för Ersta diakoni. Den unge och dennes gode man, ska alltid veta till vem han/hon vänder sig med synpunkter. Lukasgården är angelägna om ett gott klimat med möjlighet för alla att uttrycka synpunkter, och redovisade en systematik med rutiner för dialog kring gemensamma frågor och synpunkter, med hög transparens. När synpunkter framförs från de boende tas de om hand direkt, åtgärdas och återkopplas. De flesta synpunkter framförs i samtal i vardagen eller vid gemensamma möten.



### **Personalstrategi (bemanning, kompetens, kompetensutveckling och handledning) och medarbetarnas engagemang och utveckling**

Leverantören redovisade en bemanningslista, med kompetensbeskrivningar som alla motsvarade de krav som ställs enligt krav. Anställda ges extern handledning varje månad. Leverantören har en plan för kontinuerlig kompetensutveckling i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2014:2, bilaga 7) om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SOL. Kompetensutbildningar av BBIC, MI, TMO sker alltid. Därutöver ges utbildning och möjlighet att dagligen, samt vid möten, ta upp angelägna frågor. Alla medarbetarna ska stimuleras att lämna sina idéer, synpunkter och förbättringsförslag till närmaste chef muntligt eller skriftligt.

### **Leverantörens säkerhetsarbete**

Leverantören redovisade systemet för säkerhetsarbetet, med rutiner och ansvar.

### **Utdrag ur polisens misstanke- och belastningsregister**

Ja, redovisades för alla anställda (stickprov).

### **Leverantörens kapacitet, uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplyningscentralen och Skatteverket**

Ideella föreningar följs inte upp av UC, på samma sätt som bolagen. Det som visas är OK.

### **Utfall från tillsyn från IVO**

IVO ska enligt 3 kap. 19§ SoF inspektera HVB för barn och unga minst en gång per år. Inspektionerna kan vara föränmälda eller oanmälda. IVO genomförde den 6 april 2017 en föränmäld inspektion av Ersta Lukasgården. Övergripande fokus för tillsynen har varit att genom samtal med personal samt barn och unga få kännedom om hur verksamheten fungerar i de delar som har betydelse för att barn och unga ska få en trygg och säker vård. Tillsynen har mot bakgrund av fokuset inriktats på bemanningen, personalens kompetens, lämplighetsbedömningar, förbättringsåtgärder och arbete med säkerhet och trygghet. IVO har vid tillsyn av verksamheten vid Lukasgården, bekräftat att företagets verksamhet uppfyller och tillgodoser alla ställda krav.

### **Förbättringsarbete**

Uppföljning av hur Leverantören utvecklar verksamheten med utgångspunkt från vidtagna åtgärder vid avvikelser och incidenter och Leverantörens analyser av resultat (ex resultat från Leverantörens årliga uppföljning av Socialstyrelsens ledningssystem (SOSFS 2011:9) och undersökningar.

Ersta diakoni har en företagsgemensam riktlinje för Förbättringsarbetet. Ersta diakonis ledningssystem för kvalitet och miljö är etablerat och ISO-certifierat enligt 9001 och 14 001. Förbättringsarbetet baseras på resultat av interna revisioner, avvikelshantering samt uppföljning av verksamhet, kundnöjdhet och förbättringsförslag ” i vardagen”.





### **Sammanfattning**

Verksamhets- och kvalitetsuppföljning visar att avtalet följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras. Ersta diakonisällskap, Lukasgården, redovisar en stor erfarenhet i socialt arbete och genom tillämpat systematiska kvalitetsarbete, följs verksamheten upp och förbättringar sker. Kundundersökningen verifierar att leverantörens insatser omfattar ställda krav i Nacka kommun och avtal, med högt utfall för förtroendet mellan barn/unga och personalen.

Lukasgården har utformat en plan för utslussning som inkluderar träningslägenheter på Södermalm. Nyttjande av dessa lägenheter har pausats då Nacka kommun inte förlängt avtalet efter 2018.



## **Anordnare: Youth and Care**

Bolagsform: Aktiefbolag

Adress: Fisksätravägen 34

Avtalstid: 2016-02-15 – 2019-02-14, + möjlighet till förlängning 1 år

Antal platser: 20

### **Värdegrund**

Youth and Care har en värdegrund. Trivsel- och bemötanderegler finns i alla ungas rum och på olika språk. Vid avvikelse från tillämpning av värdegrunden sker ett samtal med kontaktperson.

### **Ledning- och organisation**

Verksamheten har en VD, verksamhetsansvarig och enhetschefer. Ledningen har arbetat länge tillsammans och gemensamt utvecklat verksamheten inom Youth and Care.

### **Uppdrag i avtal med Nacka kommun**

Entreprenören, ska svara för ett tryggt och säkert boende för ensamkommande barn/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.

### **Tillämpning av Kvalitetsledningssystem SOSFS2011:9**

Verksamheten har ett ledningssystem, InfoSoc. Det systematiska kvalitetsarbetet med processer, aktiviteter, rutiner och ansvar, finns dokumenterat i pärmar på kontoret och i digitala mappar. Ledningssystemet ska vara känt för samtliga anställda, information överförs mellan anställda genom dialog och internutbildning. Vid APT och andra möten säkerställs att ledningssystemet är aktuellt och tillämpas. Process för hantering av missförhållanden med aktiviteter och rutiner finns i kvalitetsledningssystemet, med åtgärdsplan. Daglig riskanalys genomförs för varje enskild samt för eventuella omvärldshändelser. Företaget planerar för ett mer förenklat och tillgängligt digitalt ledningssystem.

### **Verksamhetens aktiviteter, utbud och innehåll med beaktande av ställda krav i lagrum, avtal och politiska beslut**

Leverantören erbjuder aktiviteter för den unges tid, med insatser och samverkan med andra aktörer för att tillgodose behov av utbildning, praktik och fritidsaktiviteter. I leverantörens lokaler erbjuds olika former av fritidsaktiviteter, bland annat ett gym. Samhällsintroduktion ges till unga i vardagen och vid husmöten, där frågor tas upp och information ges om



gällande lagrum, normer och sociala koder i det svenska samhället, samt hur man orienterar sig för att finna information.

Ungdomen får genom extrajobb, delfinansiera till exempel sin körkortsutbildning, där Youth and Care är medfinansierare, så länge den unge själv tar ansvar.

Barn/unga som får asylavslag tappar ofta hopp och motivation till skola, jobb och fritidsaktiviteter, varför mer och andra resurser och insatser krävs för aktivitet till framtidsplanering.

**Tabell 3**

Namn på boendet:	Youth and Care	Andel i %
Antal barn/unga i boendet: 20 platser	13	
Antal barn/unga som går i skola:	12	93
Antal barn/unga som arbetar:	6	46
Antal barn/unga som både går i skola och arbetar:	6	46
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur och eller idrott):	11	85

### Arbetsätt med uppdrag i avtal

Youth and Care arbetar med fokus på att unga ska ut i egen försörjning, och verkar för att skapa förutsättningar för unga att stärka sina kunskaper och färdigheter så att de matchar arbetsgivarnas och näringslivets behov av kompetens. Leverantören erbjuder träningslägenheter.

Youth and Cares tidigare erfarenheter är att barn/ungas process för att komma till eget boende och egen försörjning tar ca 3 år. Framgångsfaktorer är individanpassade insatser och stöd för utbildning och jobb, samt kontakter med leverantörens nätverk för etablering på arbetsmarknad och fritidsaktiviteter.

Ledningen ser risker med nuvarande process för etablering där den unges process avbryts i och med att hen fyller 21 år (oavsett ungdomens status och mognad). En viss andel av målgruppen, de väl motiverade, kommer ut i egen försörjning och bostad redan efter 3 år, när de genomfört gymnasieutbildning och samtidigt har jobbat extra. Andra behöver mer tid och coachning för att bli självförsörjande. Nu upphör uppdraget hos leverantören, när den unge fyller 21 år, oavsett om den unge har fullföljt alla delar i sin utveckling eller ej. Konsekvenserna kan dels bli ett avbrott som påverkar den unge negativt, dels ökade kostnader för kommunen, till exempel anvisning till ett dyrt hotellrum där stödet mot jobb försvinner och risken ökar att ungdomen inte kommer i egen försörjning. Alla skulle vinna på att den unges framtidsplan fullföljs med utrymme för individuella variationer för den tid detta kan ta. YoC föreslår en långsiktig planering och sammanhållen process för framgångsrikt resultat, där stöd och insatser utgår från den unges fullgörande av studier och



etablering på arbetsmarknaden, inte av ålder. YoC upplever idag för högt ställda krav på alla ungdomar, deras förutsättningar ser så olika ut. Vissa är mycket motiverade och kommer snabbt till språk, utbildning och arbete, men det finns unga som behöver längre tid på sig. Unga behöver individdesignat stöd för bästa resultat.

Youth and Care föreslår därför flera åtgärder för att underlätta för unga att komma i egen försörjning:

- jobbpeng bör ges för möjligheten att jobba även under studierna.
- översyn av olika bidragsformer till ensamkommande, för att standardisera de olika ekonomiska stöd den unge kan få för studier respektive ekonomisk ersättning.

### **Uppföljning av leverantörens system för säkerställande av individuellt bemötande och insats för varje ensamkommande barn**

Alla unga får introduktionssamtal och sysselsättning från första dagen vid leverantören.

Verksamheten har fokus på varje individ och hur denne mår. Alla unga går i skolan.

Genomförandeplaner finns för samtliga unga. Leverantören tillämpar BBIC.

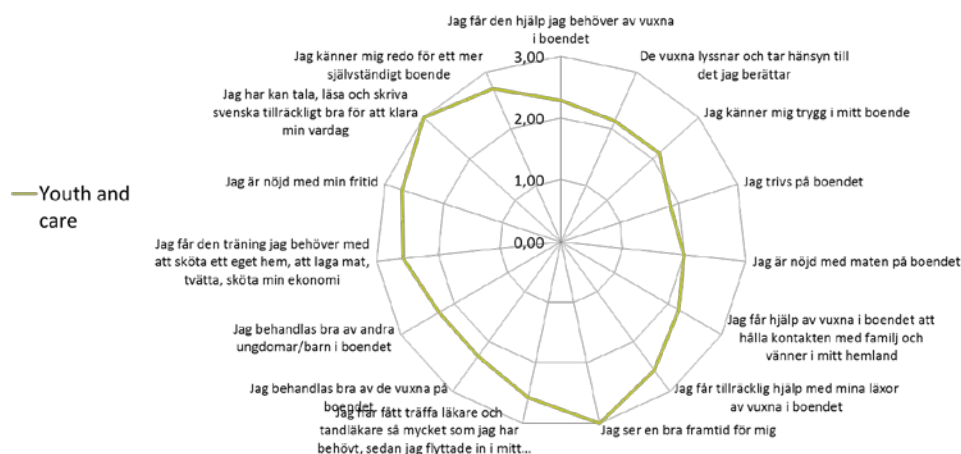
Varje dag sker dokumentation i journaler och dygnsrapportering sker per individ, med utgångspunkt från genomförandeplan och den unges mål. Dokumentation sker också för verksamheten. Vid personalmöten en gång per vecka går alla igenom en status och planering för varje ungdom. Det finns mentorer för de unga. Månadsrapport skrivs för individer i asylprocess och kvartalsrapporter skrivs för individer med PUT.

### **Nöjdhet från den boende**

Det finns en förslagslåda. Planerad enkätundersökning 1g/år, har inte fungerat. Vid varje husmöte följs synpunkter upp och åtgärdas. Kontaktperson följer upp enskilda synpunkter och nöjdhet.

Nacka kommuns kundundersökning var enkel med endast tre svarsalternativ; röd/missnöjd, gul/OK, och grön/nöjd. Utfallet visar att Youth and Cares styrkor omfattar självständighetsfrågorna, där leverantören får höga omdömen i samtliga frågor som rör Nacka kommuns mål om stöd för självständigt liv. Uppfattning om tillägnat svenskt språk och hopp om en god framtid är högst. Ungdomarna uttrycker ingen missnöjdhet i någon fråga., se figur 3.

Figur 3



### **Samverkan, med anhöriga, närstående och/eller gode män och externa aktörer som bidrar till en meningsfull insats för de unga, andra myndigheter med flera**

Leverantören samverkar i ett stort nätverk i syfte att unga ska få utbildning, praktik, och ett rikt fritidsliv. Delar av samverkan är strukturerat, annat sker efter intresse hos ungdomarna. Återkommande läxläsning sker varje onsdag, av en ideell förening. Samverkan med andra aktörer fungerar mycket bra.

### **Uppföljning av synpunkter och klagomål och verksamhetsavvikelser, med kommentar om anledning till avvikelserna och vidtagna åtgärder**

Det finns ett system för synpunkter och klagomål och en förslagsbrevlåda. Synpunkter ska besvaras och återkopplas snarast. Dokumentation sker.

### **Personalstrategi (bemanning, kompetens, kompetensutveckling och handledning), medarbetarnas engagemang och utveckling**

Personalmöte sker en gång i veckan med genomgång av allmänna frågor rörande verksamheten, eventuella avvikelser, synpunkter och klagomål, riskbedömning samt i övrigt säkerställande av att rutiner enligt ledningssystemet tillämpas. All personal är delaktig i verksamhetens alla processer.Handledning liksom strategisk och löpande vidareutbildning ges till personalen. Exempelvis ges i utbildning i MI, hot- och våld, beroendeproblematik till samtlig personal.

### **Leverantörens säkerhetsarbete**

System för säkerhetsarbetet finns med definierade rutiner och ansvar. I brandskyddsutbildning deltar både personal och unga. Rutiner för riskbedömningar finns och riskbedömningar görs varje dag i samband med överlämning mellan personalen. Därutöver kan behov bland de unga föranleda att personalen gör riskbedömningar och fattar beslut om åtgärder.



### **Utdrag ur polisens misstanke- och belastningsregister:**

Alla har aktuella utdrag, (stickprov).

### **Leverantörens kapacitet, uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen och Skatteverket**

Inga avvikelser redovisade.

### **Utfall från tillsyn från IVO**

IVO ska enligt 3 kap. 19§ SoF inspektera HVB för barn och unga minst en gång per år.

Inspektionerna kan vara föranmälda eller oanmälda.

IVO har vid tillsyn av verksamheten vid Youth and Care den 27 oktober 2016, bekräftat att företagets verksamhet uppfyller och tillgodoser alla ställda krav.

### **Förbättringsarbete**

Uppföljning av hur Leverantören utvecklar verksamheten med utgångspunkt från vidtagna åtgärder vid avvikelser och incidenter och Leverantörens analys av resultat (ex resultat från Leverantörens årliga uppföljning av Socialstyrelsens ledningssystem (SOSFS 2011:9) och undersökningar.

En gång per år ser man över verksamhetens processer för att förbättra det som inte fungerar optimalt. Därutöver sker löpande förbättringar vid behov.

### **Sammanfattning**

Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen visar att avtalet följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras. Youth and Care erbjuder en verksamhet med hälso- och fritidsprofil som befrämjar hälsan hos de boende. De har också en stor lokal kännedom i Nacka kommun och har etablerat samverkanskontakter med arbets- och bostadsmarknad och föreningsliv. Youth and Care tillämpar ett kvalitetsledningssystem som enligt företaget utgör ryggraden i verksamheten och dess förbättringar. Framgångsfaktorerna anges vara företagets:

Tillämpning av Youth and Cares värdegrund, bemötande och människosyn

- Engagemang
- Erfarenhet
- Relationer
- Nätverk

Kundundersökningen verifierar med höga resultat, att leverantörens insatser omfattar ställda krav i Nacka kommun och avtal.



## **Anordnare: "Första bostaden", Jobblotsen Sverige**

Bolagsform: Aktiebolag

Adress: Saltsjöbaden

Avtalstid: 2016-02-15 – 2019-02-14, + möjlighet till förlängning 1 år

Antal platser: 22

### **Värdegrund**

Under oktober månad genomfördes en planeringsdag med work shop kring värdegrundsfrågor för samtliga anställda vid Jobblotsen, där värdegrundsfrågorna diskuterades och matchades till Nacka kommuns värdegrund. Beslut fattades om en struktur för värdegrundsfrågorna i syfte att säkerställa att alla anställda tillämpar Jobblotsens, och Nacka kommuns vision och värdegrund. Värdegrund och vision ska hållas aktuell dagligen vid överlämningsmöten och uppdateras årligen.

### **Ledning- och organisation**

I ledningsgruppen ingår företagsledning, verksamhetschef, personalchef, läkare och enhetschef, med två biträdande enhetschefer. Nuvarande enhetschef kommer avsluta sitt uppdrag.

### **Uppdrag i avtal med Nacka kommun**

Entreprenören, ska svara för ett tryggt och säkert boende för ensamkommande barn/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.

### **Tillämpning av Kvalitetsledningssystem SOSFS2011:9**

Jobblotsen har ett befintligt system som är dokumenterat i pärmar, men uttrycker behov av att utveckla ett ledningssystem i enlighet med krav i SOSFS 2011:9. Systematik, struktur och rutiner ska vara kända av alla och tillämpas. Ledningssystemet behöver finnas tillgängligt för alla för att inte riskera en personberoende information.

### **Verksamhetens aktiviteter, utbud och innehåll med beaktande av ställda krav i lagrum, avtal och politiska beslut**

Verksamheten har sin utgångspunkt i definierade krav i avtal. Företagets utgångspunkt är att den unge vill och kan delta och ta ansvar för sin egen utveckling.

Förändringen från HVB till stödboende har inneburit en omställningsprocess för både anställda och unga. De boende får nu i högre utsträckning än tidigare, själva lösa



vardagsfrågor som uppstår, personalen ger stöd vid behov. Jobblotsen jobbar kontinuerligt med arbete för egen försörjning för ungdomarna, och hjälper till med jobbsök och afficherar jobbannonser. Alla ungdomar med PUT sommarjobbade 2017. Extraarbete uppmuntras av leverantören. Jobblotsen uttrycker behov av att systematisera och dokumentera arbetssätt för etablering och egen försörjning och samverka med Jobblotsens jobbcoacher (JuE) i detta arbete.

Personal med god lokalkännedom arbetar för att integrera ungdomarna i Fisksätra och Nacka och samverka med redan befintliga aktörer/möjligheter (föreningar, fritidsgårdar m.m.). Alla unga ska gå i skola.

Husmöten hålls regelbundet, med stående dagordning med ordförande och sekreterare för att främja deltagande och demokrati. Personal anordnar särskilda utbildnings- och tematräffar internt och externt för att möta angelägna frågor från ungdomarna.

**Tabell 4**

Namn på boendet:	Jobblotsen	Andel i %
Antal barn/unga i boendet:	21	
Antal barn/unga som går i skola:	21	100
Antal barn/unga som arbetar:	3	15
Antal barn/unga som både går i skola och arbetar:	3	15
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur och eller idrott):	21	100

#### **Uppföljning av leverantörens system för säkerställande av individuellt bemötande och insats för varje ensamkommande barn**

Krav och processer för uppdraget ”stödboende” upplevs tydligare än krav och processer för HVB. Fler ungdomar har PUT och är över 18 år.

Alla unga ska ha en genomförandeplan, men på grund av personalomsättning och sjukdomsfrånvaro bland socialsekreterare saknar sex unga en genomförandeplan, då leverantören därför saknar vårdplaner och placeringsbeslut för alla ungdomar. Leverantören föreslår att samarbetet emellan Nacka kommun och leverantören utvecklas med rutiner och uppföljning i ärendefrågor för att kunna möta individen och dennes förutsättningar på bästa sätt. Bland annat önskas återkoppling på text i genomförandeplaner. Dialogen med Nacka kommun och gode män är för övrigt positiv.

Individens process kan delas in i flera delar; Ankomst – Introduktion – Hälsa – Skola och Fritid – Arbetsmarknad – Bostad. Vid ankomst välkomnas individen till leverantören och introduceras till boende och lokalområde. Hälsokontroller genomförs/kompletteras. Ungdom skrivs in i skola och tipsas och bjuds in till fritidsaktiviteter. Personal och



ungdomar arbetar mot målet praktik om intresse finns. Målet bostad förbereds genom att arbeta med självständighet för att på sikt klara eget boende.

Varje ungdom tilldelas en mentor vars uppdrag är att upprätthålla processen samt följa individens mål och utveckling utifrån vård- och genomförandeplaner, men också att vara det extra stödet i personalgruppen, och säkerställer att alla arbetar åt samma håll.

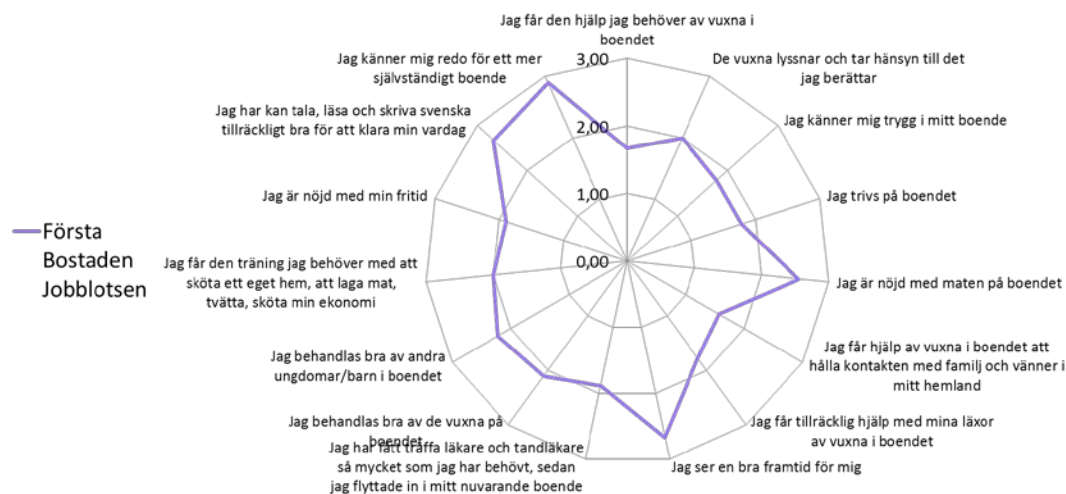
Det är angeläget med god kontakt med god man om individens skolgång och gemensam planering och med lärare för uppföljning och stöd i skolarbetet.

### Nöjdhet från den boende

Jobblotsen har inte ett system för nöjdhetuppföljning, men följer upp ungas synpunkter i vardagen och vid husmöten.

Nacka kommuns kundundersökning var enkel med endast tre svarsalternativ; röd/missnöjd, gul/OK, och grön/nöjd. Utfallet visar att Första bostadens styrkor omfattar självständighetsfrågorna, där leverantören får relativt höga omdömen i frågor som rör Nacka kommuns mål om stöd för självständigt liv där beredskapen för ett självständigt liv visar högst resultat. Ungdomarna uttrycker ingen missnöjdhet i någon fråga, se figur 4.

Figur 4



### Samverkan, med anhöriga, närstående och/eller gode män och externa aktörer som bidrar till en meningsfull insats för de unga, andra myndigheter med flera

Jobblotsen har formell och informell samverkan med olika aktörer och delar i olika nätverk. Viktigaste partners är socialtjänsten, skolan, god man, hälsovården och föreningar. Personal med god lokalkännedom arbetar för att integrera ungdomarna i Fisksätra och Nacka och samverka med redan befintliga aktörer (föreningar, fritidsgårdar m.m.).



Personal samverkar med Jobblotsens arbetsmarknads- och utbildningsverksamhet för att nyttja befintliga processer mot praktik och arbete. Alla ungdomar som är intresserade av praktik ska ges den möjligheten. Rutiner kring vårdplaner fungerar bra. Kontakt tas och fås alltid vid behov.

### **Uppföljning av synpunkter och klagomål och verksamhetsavvikelser, med kommentar om anledning till avvikelserna och vidtagna åtgärder**

Eventuella missförhållande och avvikande händelser rapporteras omedelbart till ansvarig chef och beslut om åtgärd fattas. Dessa beskrivs och dokumenteras för den enskilde i systemet Carebuilder. Socialtjänst och god man kontaktas och fortsatt åtgärd beslutas. Händelse och beslut analyseras och utreds för att undvika att händelsen återupprepas. Vidtagna åtgärder följs upp för att säkerställa att de givit förväntad effekt.

Vid årsrapport sammanställs och analyseras rapporter, klagomål och missförhållanden. På personal- och husmöten (om lämpligt) tas händelser upp för att tydliggöra agerande och skapa trygghet och förståelse. På ledningsmöten utvärderas incidenter och vidtagna åtgärder. Löpande uppföljning av verksamheten kommer vara en stående punkt vid varje personalmöte.

### **Personalstrategi (bemanning, kompetens, kompetensutveckling och handledning), medarbetarnas engagemang och utveckling**

Bemanningslista har delvis redovisats med utbildning och erfarenhet. En strategisk plan för kompetensutveckling har efterfrågats av Nacka kommun. Ledningen vid Jobblotsen är angelägen om hög grad av delaktighet för att utveckla verksamheten och för att tillämpning av policys, värdegrund och angreppssätt ska ske.

### **Leverantörens säkerhetsarbete**

Ja, leverantören har ett säkerhetsarbete. Jobblotsen har utarbetat en "Säkerhetshandbok", och alla har genomfört utbildning i säkerhetsfrågor. Utbildning sker regelbundet. Nytt brandlarmsystem är under installation, och klart att kopplas till Brandkåren v. 39. När det är slutfört kommer ny brandutbildning och ny brandskyddsplan att skrivas, samt brandövningar utföras.

Risikanalyser sker dagligen vid avrapportering och är en stående punkt på personalmöte. Samverkan sker med säkerhetskonsult och säkerhetsbolag. Händelser/avvikelser på leverantören tas upp vid personalmöten och utvärderas, för lärdomar i framtida liknande händelser.

### **Utdrag ur polisens misstanke- och belastningsregister**

Samtlig personal som arbetar med ungdomarna har inhämtat utdrag ur belastningsregistret, men alla har ej redovisats, vilket görs till Nacka kommun, senast 5 november 2017.

### **Leverantörens kapacitet, uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen och Skatteverket**

Inga avvikelser rapporterade i UC.



### **Utfall från tillsyn från IVO**

IVO ska enligt 3 kap. 19§ SoF inspektera HVB för barn och unga minst en gång per år. Inspektionerna kan vara föranmälda eller oanmälda.

Tillsyn genomfördes den 27 oktober 2016, där krav på vissa åtgärder ställdes, bland annat lokalernas beskaffenhet och utdrag ur polis- och belastningsregistret. Åtgärder har vidtagits.

### **Synpunkter och klagomål**

Jobblotsen har sedan tidigare en policy och instruktioner för hantering av klagomål som fungerar väl. Policyn bygger på att man (anonymt om man vill) kan framföra synpunkter på verksamheten och garanteras en seriös hantering av klagomålet. Ungdomarna informeras om policyn och ska delges möjligheter att framföra klagomål till relevant mottagare (personal/ledning/kommun/god man). Individen kan alltid önska samtal med personal/ledning för att lyfta synpunkter och klagomål, dagligen samt vid husmöten där en ständig punkt kring förbättringsområden finns. På personalmöten tas klagomål och synpunkter upp för hantering. Återkoppling ges.

Mentorn eller enhetschef tar emot synpunkter från gode män och socialsekreterare. Alla synpunkter och klagomål dokumenteras. Gällande system behöver ses över och eventuellt revideras.

### **Förbättringsarbete**

Uppföljning av hur Leverantören utvecklar verksamheten med utgångspunkt från vidtagna åtgärder vid avvikelser och incidenter och Leverantörens analyser av resultat (ex resultat från Leverantörens årliga uppföljning av Socialstyrelsens ledningssystem (SOSFS 2011:9) och undersökningar.

Rutiner och hantering av situationer följs upp vid varje aktuell händelse för att löpande säkerställa kvalitet och att rätt åtgärder vidtas. Händelser och vidtagna åtgärder dokumenteras för att följas upp och utvärderas löpande på ledningsnivå. Ledningen vill gärna ha återkoppling från socialtjänsten vid behov för att förbättra det gemensamma arbetet. Struktur och systematik för uppföljning av Jobblotsens ledningssystem redovisades ej.

### **Sammanfattning**

Detta boende startade i mars 2016, och har flyttat 2 gånger. I augusti 2016 flyttade verksamheten permanent till de 20 lägenheter som byggts i Fisksätra. Samtidigt har leverantören förändrats från HVB till stödboende. Trots oklara lokallösningar och flyttningar har verksamheten fungerat. Kundundersökningen verifierar att leverantörens insatser omfattar ställda krav i Nacka kommun och avtal, med utrymme för förbättringar.



Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen visar att avtalet följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras, men vissa kompletteringar främst kring det systematiska kvalitetsarbetet ska genomföras, enligt överenskommelse, vilka kommer följas upp under 2017–2018.



## **Anordnare: Villa Lidfors och Mensättra, Välfärd samhällsservice**

Bolagsform: kommunal drift, Nacka kommun

Adress: Villa Lidfors, Storängsvägen 6, 131 41 Nacka

Mensättra boende, Onövägen 2, 132 32 Saltsjö-Boo

Avtalstid: Överenskommelse är ännu ej undertecknad och klar.

Antal platser: 32 (16 + 16)

### **Värdegrund**

Verksamheterna har samma värdegrund som Nacka kommun. Uppdatering av värdegrund, rutiner och tillämpning behöver genomföras löpande för både barn/unga och personal.

### **Ledning- och organisation**

Ledningen utgörs av samma verksamhetsansvarig och en enhetschef för båda boendena.

### **Uppdrag i avtal med Nacka kommun**

Leverantören, ska svara för ett tryggt och säkert boende för ensamkommande barn/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.

### **Tillämpning av Kvalitetsledningssystem SOSFS2011:9**

SMART är det digitala ledningssystem som verksamheterna tillämpar. Där sker all dokumentation kring processer och riskanalyser. Under oktober 2017 sker en utvärdering och revidering i ledningssystemet.

### **Verksamhetens aktiviteter, utbud och innehåll med beaktande av ställda krav i lagrum, avtal och politiska beslut**

Leverantören ska stödja den ensamkommande unges självständighet, de flesta barn/unga går i skolan. De barn/unga som fått avslag, har inte motivation att lära sig svenska, då erbjuds de praktik. Alla boende har möjlighet till fritidsaktiviteter som simning, gym, med mera, och väljer själva sina fritidsaktiviteter. Varannan helg hittar boendena på någon gemensam aktivitet för alla.

Barn/unga på Mensättra ska hålla i husmötens själva samt själva budgetera och planera aktiviteter, som en del i den praktiska samhällsorienteringen. Återkoppling och utvärdering sker vid individuella KP-samtal.

Tabell 5

Namn på boendet:	Mensättra	Andel i %
Antal barn/unga i boendet:	16	
Antal barn/unga som går i skola:	15	94
Antal barn/unga som arbetar:	0	0
Antal barn/unga som både går i skola och arbetar:	0	0
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur och eller idrott):	15	94

Tabell 6

Namn på boendet:	Villa Lidforss	Andel i %
Antal barn/unga i boendet:	16	
Antal barn/unga som går i skola:	14	88
Antal barn/unga som arbetar:	0	0
Antal barn/unga som både går i skola och arbetar:	0	0
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur och eller idrott):	14	88

### Uppföljning av leverantörens system för säkerställande av individuellt bemötande och insats för varje ensamkommande barn

Alla unga som har en vårdplan har en genomförandeplan.

### Nöjdhet från den boende

Leverantören har för avsikt att utveckla enkla frågor i en nöjdhetSUPPÖLJNING, vars utfall ska användas i verksamhetsutvecklingen.

På grund av för låg svarsfrekvens, endast två respondenter per boende, kan ej utfall från Nacka kommuns kundundersökning redovisas.

### Samverkan, med anhöriga, närstående och/eller gode män och externa aktörer som bidrar till en meningsfull insats för de unga, andra myndigheter med flera

Boendena upplever samverkan som komplexa aktiviteter då samverkan sker med så många aktörer. Inom kommunen sker samarbete med lokal-, etablerings-, afe-, socialtjänst-, ekonomiskt bistånds-, skol-, kultur och fritids-enheterna. Under oktober månad påbörjas arbetet med att utforma processer för samverkan, i syfte att underlätta samverkan. En mötesstruktur för etableringsenheten och kommunala produktionen har påbörjats. I december ska samverkansstrukturerna vara klart.

Samarbetet med socialsekreterarna vid etableringsenheten har ej fungerat, på grund av personalomsättning med mera.

### Uppföljning av synpunkter och klagomål och verksamhetsavvikelser, med kommentar om anledning till avvikelserna och vidtagna åtgärder

Avvikelsen klagomål, dokumenteras i Infosoc:



1. Klagomålet kommer in
2. Kontaktar alla berörda – inhämtar information
3. Läger in avvikelser i Infosoc – avvikelserapport
4. Går igenom avvikelserna
5. Analyserar vad som hänt – utreder
6. Vidtar åtgärd
7. Skriver rapport. Återkopplar till synpunktsställare. Nöjd kund?
8. Uppföljning av vilken uppnått avsedd effekt

### **Personalstrategi (bemanning, kompetens, kompetensutveckling och handledning), medarbetarnas engagemang och utveckling**

Bemanningslista med utbildning och erfarenhet behöver uppdateras.

Verksamhetschef har en systematik som innebär att personalen vid personalmöten 1 gång per vecka diskuterar verksamheten och dess uppbyggnad, som bland annat omfattar verksamhetens processer och rutiner. Alla i ledningen ska ha en samsyn och en gemensam målbild. Utbildning och handledning ges. All personal ska ha utbildning i MI, motiverande samtal.

### **Leverantörens säkerhetsarbete**

Krav på säkerhet uppfylls, men hantering av personuppgifter behöver utvecklas i Nacka kommun.

### **Utdrag ur polisens misstanke- och belastningsregister**

De flesta men inte alla anställda har utdrag ur belastningsregistret. De som saknar har ansökt, och kommer rapportera till Nacka kommun.

### **Leverantörens kapacitet, uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen och Skatteverket**

OK, Nacka kommun.

### **Synpunkter och klagomål**

Verksamheterna har ett klagomålssystem som kallas för "Infosoc", och en brevlåda där synpunkter lämnas, samt husmöten där möjlighet att diskutera verksamheten och dess kvalitet är möjligt. Alla synpunkter och klagomål redovisas i samband med bokslut, och i husmötesprotokoll.

### **Utfall från tillsyn från IVO**

IVO ska enligt 3 kap. 19§ SoF inspektera HVB för barn och unga minst en gång per år. Inspektionerna kan vara föransmällda eller oanmällda. IVO genomförde tillsyn vid Villa Lidforss 1 juni 2017, och Mensättra den 6 februari 2017, och uppdrog till huvudmannen att vidta vissa åtgärder. Åtgärder har genomförts och återrapporterats till IVO. Dock påminner IVO huvudmannen om att bedriva egenkontroll enligt SOSFs 2011:9.

### **Förbättringsarbete**

Uppföljning av hur Leverantören utvecklar verksamheten med utgångspunkt från vidtagna åtgärder vid avvikelser och incidenter och Leverantörens analyser av resultat (ex resultat



från Leverantörens årliga uppföljning av Socialstyrelsens ledningssystem (SOSFS 2011:9) och undersökningar.

Uppföljning sker enligt kommunens ekonomicykel, i samband med tertialuppföljningar och bokslut: Verksamheten granskar planen för förväntade resultat och effekter av vidtagna åtgärder och analyserar om avsedd effekt uppnåtts. Detta kan leda till eventuell förändring och utveckling av verksamheten. Om förväntade resultat och effekter ej uppnåtts behöver åtgärder vidtas.

### **Sammanfattning**

Verksamhets- och kvalitetsuppföljning visar att uppdraget utförs så som det formulerats i kraven, tjänster levereras och avvikelser hanteras. Men, verksamheternas kärn- och stödprocesser, med aktiviteter, rutiner och ansvar kommer att redovisas vid nästa besök. Barn/ungas nöjdhet kunde inte redovisas på grund av för stort bortfall. Avtal behöver tecknas mellan parterna.

---