



Rapport av verksamhets- och kvalitetsuppföljning av boenden för ensamkommande barn/unga, våren 2018

Inledning

Vid kommunplacering i Nacka kommun placeras barn och unga i en boendeform som svarar mot individens behov, vilket bland annat kan innebära placering i hem för vård eller boende (HVB) eller stödboende. För närvarande har kommunen två avtalade boenden för ensamkommande barn/unga, och uppföljning av verksamhet och kvalitet hos dessa har genomförts under våren 2018. Det ena är ett stödboende som drivs av en privat leverantör och det andra är ett HVB som drivs i kommunens egen regi. Totalt har dessa två boenden 35 platser och vid uppföljningen i maj var 34 av dessa belagda.

Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen har gjorts av företrädare från etableringsenheten vid Nacka kommun. Uppföljningen, som utförs två gånger per år eller oftare vid behov, sker genom dialog med verksamhetsföreträdare och följer ett strukturerat dialogunderlag.

Uppföljningen omfattar:

- verksamhetens värdegrund
- verksamhetens utfall relaterat till mål och aktiviteter, utbud och innehåll
- ställda krav i lagrum, politiska beslut och krav i gällande avtal
- avvikelser
- förbättringsarbete
- leverantörens säkerhetsarbete
- leverantörens kapacitet
- uppföljning av leverantörens system för säkerställande av individuellt bemötande och insats för varje ensamkommande barn/ung

Uppföljningen omfattar inte inhämtning av synpunkter från de barn/ unga som är placerade i boendena. Under hösten 2017 genomfördes en kundenkät som visade goda resultat, men som hade låg svarsfrekvens från de boende. Synpunktsinsamling från de boende kommer sannolikt att genomföras i någon form även under hösten 2018.

Resultat av uppföljningen

De boenden för ensamkommande unga som följts upp i maj 2018 har sedan föregående kvalitetsuppföljning, hösten 2017 (AFN 2017/99), 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. Båda boenden arbetar kontinuerligt med att stötta de ensamkommande ungdomarna till självständighet och ansvarstagande.

Nacka kommuns mål och arbets- och företagsnämndens fokusområden

Nacka kommun har utformat mål utifrån kommunens lagstadgade uppdrag och kommunens utvecklingsbehov. Till varje kommunalt mål fastställer kommunfullmäktige fokusområden för nämnderna, som tydligt ska ange riktning för de kommande fem till tio åren.

De tre kommunala mål som är tillämpliga för boenden för ensamkommande barn/unga har följts upp genom att leverantörerna fått redovisa barnens/de ungas skolgång, arbete och fritidssysselsättning. Leverantörerna har även redovisat de individanpassade aktiviteter och insatser för barnen/de unga som syftar till att uppnå kommunens mål.

Som tabell 1 anger går samtliga barn/unga i skolan. 23 procent är klara med introduktionsprogrammet och går nationella gymnasieutbildningar. Andelen som har kontakt med arbetslivet genom extra-arbete/feriearbete är 38 procent, en ökning med 27 procent från föregående mätning. Dessa resultat är förbättrade sedan föregående kvalitetsuppföljning hösten 2017, se tabell 1.

Tabell 1) Ensamkommande barn/unga studier, jobb och meningsfull fritid

	Totalt antal	Andel i %	Andel 2017 i %
Kapacitet - antal platser i boendena	35	-	-
Beläggning - antal barn/unga i boendena	34	97	92
Antal barn/unga som går i skola	34	100	94
Antal barn/unga som går nationellt gymnasieprogram	8	23	Ingen uppgift
Antal barn/unga som arbetar extra/feriearbetar	13	38	11
Antal barn/unga som är aktiva i fritidssysselsättning (kultur eller idrott):	27	79	92

Endast leverantören för stödboendet redovisar antalet unga i arbete och unga i nationellt gymnasieprogram. En orsak till detta är att leverantörernas boendeformer är olika, vilket innebär att målgrupperna skiljer sig. HVB-placering görs utifrån individens behov av större stöd och omsorg och individens lägre ålder och mognadsgrad. Stödboende är en självständigare boendeform och förutsätter en högre ålder och mognadsgrad hos barnet/den unge. Vidare kan skillnaderna även förklaras med leverantörernas olikheter i arbetssätt och vilka aktiviteter och insatser som barnen/de unga får.

Utöver Nacka kommuns mål och uppdrag ställs nationella och kommunala krav på att stödja barn/unga att få en meningsfull fritid och utöka sitt nätverk i Nacka genom att leverantören har etablerade kontakter och samverkan med kultur- och fritidsaktörer. Alla barn/unga har tillgång till fritidsaktiviteter, och 79 procent uppges vara fritidsaktiva. Detta är den enda uppmätta minskningen, med 13 procent, från föregående mätning, se tabell 1.

En förklaring till minskningen är att de unga inte kommit igång med fritidsaktiviteter på grund av omflyttningar eller att de anvisats Nacka under våren 2018. De fritidsaktiviteter som uppgetts av leverantörerna är simning, gymträning, kampsport och musikaktiviteter.

Individanpassade insatser

Leverantörerna har vid kvalitetsuppföljningen redovisat en rad aktiviteter som syftar till att nå Nacka kommuns mål och leva upp till uppdraget om att verksamheten ska omfatta insatser som stärker språk, integrering, utbildning, jobb, fritidsaktiviteter och vidare bostadskarriär. Ungdomarna ska vara väl förberedda, motiverade och intresserade av att bli en del av det svenska samhället.

Boendena lyfter att det är en ständig process med stöttning, tydlighet och motivation som leder till resultat. Stöttning sker i den dagliga kontakten med boendestödjarna och den kontinuerliga uppföljningen med kontaktpersonen och via arbete med barnets/den unges framtidsplan. Boendena stöttar och följer upp att skolgången sköts, ger hjälp med läsläsning och CV-skrivning, hjälper till att hitta sommarjobb, hjälper till med bostadssökning samt stöttar barnen/de unga att ta ansvar för hushållsarbetet och vardagsekonomi. Via dessa aktiviteter och insatser ökas individens möjligheter till studier/jobb, integration och självständighet. Barn och unga ges inflytande genom husmöten och ansvarar för att anordna, planera och budgetera gemensamma aktiviteter och utflykter. Vid stödboendet motiveras även barnet/den unge genom körkursutbildning och delfinansiering av denna vid visat ansvarstagande.

Tillämpning av ledningssystem för systematisk kvalitetsledning

Verksamheter inom socialtjänstens verksamheter ska tillämpa ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter (SOSFS 2011:9). Väsentliga processer med rutiner och ansvar ska finnas dokumenterade med syftet att stödja och underlätta verksamhetens arbete med ständiga förbättringar.

Båda leverantörer tillämpar ett kvalitetsledningssystem och har utvecklat sin digitala hantering av detta sedan föregående kvalitetsuppföljning. Det finns utrymme för ytterligare utveckling av detta både vad gäller utformning och implementering av kärn- och stödprocesser, liksom aktiviteter, rutiner och ansvar. Ändamålsenliga metoder och rutiner som tillämpas redovisades inom flera verksamhetsområden och exempel på förebyggande angreppssätt gavs.

System för synpunkts- och klagomålshantering finns hos leverantörerna. Uppföljningar av verksamheten och barn/ungas synpunkter sker löpande i dialog med barnen/de unga.

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

**VERKSAMHETS- och
KVALITETSUPPFÖLJNING**
Etableringsenheten

också möjlighet till praktik och arbete. Samverkan med socialsekreterare och Nacka kommun anges ha förbättrats sedan föregående kvalitetsuppföljning.

Säkerhet och rättssäkerhet

Båda verksamheter har ett system för säkerhetsarbete, där utbildning och träning ges löpande i frågor som rör de boendes säkerhet. Personalen känner väl till säkerhetsarbetet, dess tillämpning och dokumentation. Även de boende utbildas och ges träning i till exempel brandfrågor.

Inga anmärkningar indikeras avseende ekonomi, kapacitet och företagsavvikelser vid förfrågan ställd till UC (Upplyningscentralen).

Förbättringsområden

Ett fortsatt förbättringsområde som identifierats hos båda boenden är utveckling och tydliggörande av ledningssystemen för att säkerställa att ledningen följer upp och förbättrar insatserna för att stödja barn/unga att bli självförsörjande. Omvärldspaning och möjlighet att lära sig av andra framgångsrika verksamheter är även det ett identifierat förbättringsområde. Genom att ytterligare stärka samverkan med beställaren samt utveckling av beställarens mål och redovisning av måluppfyllelse utifrån ställda mål är ett gemensamt förbättringsområde för kommunen och boendena.

Framgångsfaktorer

En tydlig och tillämpad värdegrund, en verksamhetsstruktur som tar tillvarar den samlade kompetenser i hela organisationen, systematik i ledningssystem, engagerad ledning och personal samt kontinuitet i verksamheten anges av boendena vara framgångsfaktorer för verksamheten och dess kvalitet. Andra framgångsfaktorer är ett gott samarbete med beställaren och andra aktörer såsom arbetsliv, civilsamhälle, vård och skola. Tydliga mål från beställarens avseende stärkta kunskaper i det svenska språket, integrering, utbildning, jobb och en aktiv fritid är även viktigt för att bedriva en effektiv och kvalitetssäkrad verksamhet.

Framtid

En målsättning för kommande kvalitetsuppföljning är att uppföljningen även ska omfatta den stödboendeverksamhet som kommunen driver i egen regi. Denna verksamhet har ökat kraftigt under 2018.

Bilaga

Checklista för tillsyn samt obligatoriska aktiviteter

En del av kvalitetsuppföljningen innefattar tillsyn vilket huvudmannen ansvarar för. Resultaten av de delar av uppföljningen som omfattar tillsyn redovisas i nedanstående checklista. I utfallet om leverantören uppfyller kraven betyder grönt att båda leverantörer uppfyller kravet till fullo, gult betyder att någon av leverantörerna eller delar av kravet behöver kompletteras eller utvecklas, i dessa fall finns en kommentar kopplad som förklaring. Ingen av leverantörerna redovisade rött i någon del. (Rött innebär att kravet inte uppfylls och behöver åtgärdas skyndsamt.)

Frågor/Krav	Uppfyller kraven?	Kommentar
Registrerade som bolag	●	
Ekonomisk kapacitet, utdrag från Upplysningscentralen (UC)	●	
Ansvars- och egendomsförsäkring på lägst 10 mkr	●	
Utdrag från belastningsregistret	●	
Erforderliga tillstånd för verksamheten	●	Offentlig verksamhet erfordrar inte tillstånd.
lakttar anordnaren och all personal sekretess/GDPR, PUB-avtal, SoL 15 kap, 1§. Har anordnaren rutiner för ovan?	◆	Anpassning till GDPR är påbörjad, PUB avtal klara, fortsatt anpassning till dataskyddsförordningen sker löpande.
Rutiner Lex Sarah.	●	
Adekvat kompetens för att utöva ledning över och utföra daglig verksamhet.	●	
Ledningen säkerställer att omfattning, utbildning och erfarenhet finns för att statliga och kommunala mål för verksamheten nås.	◆	Långsiktig kompetensförsörjning och kompetensutveckling utvecklas.
Kontinuerlig kompetensutveckling enligt Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2014:2, bilaga 7) tillämpas.	●	
Verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet	●	
Riskanalys tillämpas för att identifiera händelser kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.	●	

**VERKSAMHETS- och
KVALITETSUPPFÖLJNING**
Etableringsenheten

Frågor/Krav	Uppfyller kraven?	Kommentar
Redovisning av IVO-tillsyn.	●	
Tolk ombesörjs, bekostas och anlitas vid behov.	●	
Anmälan av missförhållanden anmäls enligt SoL, 14 kap 1–2§§. Rutiner för ovan finns.	●	
Utbildningsplan för brandutbildning finns samt att regelbunden brandsyn samt brandlarm och brandskydd bekostas.	●	
Ändamålsenliga lokaler finns.	●	
Miljöpolicy där det framgår hur miljöarbetet planeras, styrs och utvecklas för att minska negativ miljöpåverkan vid utförandet av uppdraget finns-	◆	Skriftlig policy finns ej, miljöarbetet ett utvecklingsområde.
Anordnaren dokumenterar och gallrar enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter.	◆	Verksamhetssystem behöver införas för säker hantering.
Sker systematisk och fortlöpande dokumentation i enlighet med krav.	●	
Planerar för en hållbar verksamhet; hantera arbetsätt för att planera och leda verksamheten utifrån kundernas och intressenternas behov, krav, önskemål och förväntningar.	●	
Leder verksamheten för hållbarhet.	●	
Leder processer.	●	
Leder medarbetare.	●	