

2016-07-11

TJÄNSTESKRIVELSE
AFN 2016/91

Arbets- och företagsnämnden

Verksamhets- och kvalitetsbesök, boenden för ensamkommande barn

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Arbets- och företagsenheten har tillsammans med sociala enheten sedan december 2015 genomfört verksamhets- och kvalitetsuppföljningar vid hem för vård och boenden lokaliserade i Nacka kommun.

De hem för vård eller boenden för ensamkommande unga, som arbets- och företagsenheten följt upp, har nyligen etablerats som boenden för ensamkommande barn, vilket innebär att verksamheterna är relativt nya och befinner sig i en uppbyggnadsprocess. Verksamhets- och kvalitetsuppföljningarna har därför omfattat en genomgång av verksamhetens uppbyggnad och innehåll och redovisning av kvalitetsledningssystem, samt en avstämning av hur arbetet utvecklats hittills med utgångspunkt från den unge.

Av uppföljningen kan det konstateras att verksamheterna fungerar väl, trots att de är nystartade. Engagerad ledning och personalgrupper arbetar aktivt med att bygga upp verksamheterna enligt ställda krav och ambitioner. De boende går i skola, erbjuds sociala aktiviteter som kultur- och fritidsverksamheter, de erhåller sjukvård och psykosocialt stöd vid behov. Genom socialtjänstens månatliga uppföljning säkerställs varje individs fysiska och psykiska hälsa. Även Nacka kommun är i ett uppbyggnadsskede så har gemensamma behov av utveckling kring till exempel samverkan definierats och kommer att genomföras.

Skillnad i förhållningssätt och metodik bör tydliggöras för individer som befinner sig i asylprocess – med en osäker framtid i Sverige, respektive för individer som fått permanent uppehållstillstånd. Fördjupat integrationsarbete bör endast 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. Alla barn ska mötas respektfullt utifrån värdegrund och gällande värden i barnkonventionen.

Nacka kommun har som anvisningskommun det långsiktiga ansvaret för ensamkommande, oavsett vart de bor, i Nacka kommun eller annan kommun.

Bakgrund

Nacka kommun har enligt kommunallagen att följa upp upphandlad verksamhet liksom egen-regi-verksamhet. Vid arbets- och företagsenheten sker en verksamhets- och kvalitetsuppföljning vid boenden för ensamkommande barn en till två gånger per år, och vid behov oftare. Därutöver genomförs en seriositetskontroll och kredituppföljning av bolagen, genom bland annat avisering från Upplysningscentralen.

Ärendet

Nacka kommun har upphandlat boenden för ensamkommande flyktingbarn. 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 utförare och anordnare, kan välfärdsverksamheterna med gemensamma ambitioner utvecklas och förbättras.

Med start i december 2015 och under vårterminen 2016 har representanter från arbets- och företagsenheten och individ- och familjeenheten i Nacka kommun genomfört uppföljning av hem för vård- eller boende, HVB, lokaliserade i Nacka kommun, tillsammans med ledning och medarbetare i verksamheten. Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen följer ett strukturerat dialogunderlag och ska utgå från olika inrapporterade resultat och nöjdhetsredovisningar. Ännu finns inga resultat att utgå från, då verksamheterna är i ett uppstartsskede. I dialog sker reflektion kring resultat och effekter utifrån uppfyllande av mål, krav och överenskommelser, vilket vid dessa uppföljningar omfattat verksamheternas uppstartsprocesser.

Enhetens bedömning

De hem för vård eller boenden för ensamkommande unga, som arbets- och företagsenheten följt upp, har nyligen etablerats som boenden för ensamkommande barn, vilket innebär att verksamheterna är relativt nyetablerade och befinner sig i en uppbyggnadsprocess. Verksamheterna kan därför inte redovisa resultat och effekter av verksamhetens insatser, varför verifierbara data saknas för reflektion och analys av verksamhetens kvalitet. Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen har därför inte omfattat resultat och effekter samt kvalitén av givna insatser eftersom dessa ännu inte finns att redovisa. Verksamhets- och kvalitetsuppföljningarna har bestått av en genomgång av verksamhetens uppbyggnad och innehåll och redovisning av kvalitetsledningssystem, samt en avstämning av hur arbetet utvecklats hittills med utgångspunkt från den unge.



Samtliga leverantörerna visar en *kundorienterad verksamhet*, där hög grad av delaktighet och självständighet från de unga eftersträvas. Processer finns för att möta varje enskild boendes behov av insats, stöd och genomförande av krav som ställs på den unge som till exempel skolgång, med mera. Verksamheterna erbjuder den boende ett tryggt boende, med meningsfulla aktiviteter på fritiden som stärker hälsa och skapar sociala sammanhang. Tillgång till hälso- och sjukvård ges och psykologisk hjälp vid behov.

Alla verksamheter har en *värdegrund*, som utgår från likabehandlingsplan. Sammantaget redovisas ett påbörjat arbete med implementering av värdegrunden i verksamheten, både bland personal som boende. Alla framhäver vikten av att ständigt hålla den aktuell, med dialog och diskussioner om bemötande och dess betydelse, i vardagen och när knepiga situationer uppstår.

Vid boendena visas genomgående 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. Utbildning ges och handledning ges regelbundet.

Verksamheter inom socialtjänstens verksamheter har att utveckla ett *ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet*, SOSFS 2011:9, där väsentliga processer med rutiner och ansvar finns dokumenterade. Alla verksamheter har eller håller på att utveckla sitt systematiska kvalitetsledningssystem, Ersta är ISOcertifierat och har ett väl utvecklat digitalt kvalitetsledningssystem. Några verksamheter redovisar ett kvalitetsledningssystem, i enlighet med SOSFS 2011:9, som är under uppbyggnad. Ändamålsenliga angreppssätt (metoder och rutiner) tillämpas och redovisas inom flera verksamhetsområden och flera exempel gavs på förebyggande angreppssätt. Systematisk dokumentation håller på att byggas upp, vissa har digitala stödsystem för dokumentation.

Eftersom verksamheterna är nystartade är personalteamen nya och ännu inte väl inarbetade med varandra. Flera leverantörer 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. Planering av strategiskt långsiktig kompetensutveckling har precis påbörjats. Kortare utbildningar sker löpande i aktuella frågor, till exempel kring säkerhet, och hot och våld.

Samverkan med olika aktörer finns och fungerar väl gällande myndighetskontakter och föreningsliv. Flera angav att detta är ett utvecklingsområde.

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.

Risk- och väsentlighetsanalyser görs dagligen vid överlämning mellan personalen. Avvikelser och incidenter åtgärdas direkt, och anmäls till Nacka kommun. Dessa utgör grund i förbättringsarbetet. Utdrag ur belastningsregistret finns inte för alla anställda, de leverantörer vars anställda saknade detta ska komplettera dessa till Nacka kommun. Livsmedelshantering är ett utvecklingsområde där vissa oklarheter råder. De boende ska själva svara för sin mathållning, men gemensamma inköp görs, och utredning av frågan pågår.

System för *synpunkts- och klagomålshantering* finns, men håller på att utvecklas hos några leverantörer. Uppföljningar av verksamheten och de boendes synpunkter sker löpande i dialog med dem.

Arbets- och företagsnämnden har som anvisningskommun uppföljningsansvar för individens boende oavsett om boendet är lokaliserat i Nacka kommun eller annan kommun. Nacka kommun saknar idag en digitaliserad dokumentation av individens placering, vilket försvårar uppföljning och kontroll av boendena. Under 2017 ska dessa uppgifter digitaliseras i ett system.

Förhållningssätt till personer i asylprocess respektive PUT-process

Flera av boendena tar emot individer som befinner sig både i asyl och PUT-process, vilket innebär olika förhållningssätt till individen och metodik i verksamheten. När man är asylsökande är det viktigt att individen får stöd och uppbackning i att befinna sig i asylsökningprocessen vilket innebär att personalen och de som finns i individens närhet har ett medvetet och professionellt förhållningssätt i samtal med individen om asylprocessen och eventuellt avslag på ansökan och den stress och ovisshet hen kan befinna sig i, liksom möjligheten att resa tillbaka till hemlandet, få kontakt med föräldrar och familj eller annan anhörig. Under den perioden bör man vara observant på i vilken omfattning integrationsarbete ska ske. För personer i asylprocess ska verksamheterna skapa en meningsfull vardag och bra förutsättningar för en god social, mental och fysisk hälsa och ge aktuell samhällsinformation för den situation individen befinner sig i. Utifrån det tuffare tillståndsklimat som råder är det viktigt med professionella metoder och förhållningssätt kring arbetet med asylmålgruppen. I det fall ett återvändande blir aktuellt behöver metoder finnas för att stödja individen med återresan till hemlandet.

När individen får permanent uppehållstillstånd kan en fördjupad integrationsprocess med planering för de mål som den unge har med ett liv i Sverige, som boende- och yrkeskarriär, fritids- och socialt liv.

Samhällsinformation ska ges till båda grupperna men integration i det svenska samhället är endast aktuellt för de som fått permanent uppehållstillstånd.



Boendena redovisade ej tydliga metodiska skillnader i verksamheten, men var väl medvetna om de olika behov individen därmed har, och den skillnad på förhållningssätt och metodik som då krävs.

Ekonomiska konsekvenser

Nacka kommun har ett tillförlitligt system för utbetalning av medel till leverantörer av verksamhet vid hem för vård och boende genom kraftfullt och välriktat stöd till individer i utanförskap på grund av flykt och migration. Kommunen ger stöd inför eventuell avvisning, och stöd för de som fått permanent uppehållstillstånd genom utbildning, praktik och hjälp till arbete och bostad som ökar deras anställningsbarhet för arbete. Nacka kommun underlättar och förbättrar således livssituation och ekonomi för både för individen och samhället.

Konsekvenser för barn

Många flyktingbarn är i behov av särskilt stöd under etableringsperioden. Kommunens insatser i mottagandet och boendena, bör därför särskilt beakta konsekvenser för flyktingbarn och arbeta för att de ska få samma förutsättningar som andra barn. Skolgång, sociala aktiviteter, hälsoaktiviteter som deltagande i idrotts-, förenings- och kulturverksamheter, främjar fysisk och psykisk hälsa för de som flytt från ursprungsfamilj och nätverk och hemland och förändrat traditioner, kultur, kost och språk. Socialtjänsten krav på genomförandeplaner utifrån BBIC (barnets behov i centrum) tillsammans de arbets- och företagsnämndens krav på verksamheter och standard vid boendena ger nyanlända ett bra välkomnande och liv i Nacka kommun.

Bilagor

1. Rapport, Verksamhets- och kvalitetsuppföljning vid boenden för ensamkommande barn

Carina Filipovic
Enhetschef
Arbets- och företagsenheten

Gunnel Altin
Kvalitetsstrateg
Arbets- och företagsenheten