

# **Kvalitetsrapport 2020**

---

Boende för ensamkommande barn och unga

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>3</b>
1.2 <i>Kvalitetsuppföljning.....</i>	<i>3</i>
1.3 <i>Uppdraget – boende för ensamkommande barn och unga .....</i>	<i>4</i>
1.4 <i>Målgruppen.....</i>	<i>6</i>
1.5 <i>Nöjdhetsuppföljning.....</i>	<i>7</i>
<b>2. Värdegrundsarbete.....</b>	<b>7</b>
2.1 <i>Resultat värdegrundsarbete.....</i>	<i>7</i>
2.2 <i>Aktiviteter/Insatser.....</i>	<i>8</i>
<b>3. Vägen mot etablering och ett självständigt liv .....</b>	<b>9</b>
3.1 <i>Resultat vägen mot egen försörjning och ett självständigt liv .....</i>	<i>10</i>
3.2 <i>Aktiviteter/Insatser.....</i>	<i>13</i>
<b>4. Sammanfattande bedömning.....</b>	<b>15</b>
<b>5. Bilaga Checklista tillsyn.....</b>	<b>17</b>

## 1. Inledning

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. Med begreppet unga avses personer som fyllt 18 men inte 21 år.

Migrationsverket anvisar asylsökande ensamkommande barn till landets samtliga kommuner. Kommunerna ansvarar för mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar. Ansvaret gäller både asylsökande barn samt barn och unga som har fått uppehållstillstånd.

Beslut kring insats för boende och eventuellt kompletterande insatser görs utifrån individuella behov och förutsättningar efter utredning av socialsekreterare i Nacka kommun. Det individuella uppföljningsansvaret för barnet/den unga är Nacka kommuns. Utförarna av boendena för ensamkommande barn/unga ansvarar för olika delar av insatserna beroende på placeringsform, för mer information om uppdrag och placeringsformer se avsnitt 1.3.

### 1.2 Kvalitetsuppföljning

Enligt Socialtjänstlagen, SoL 3 kap 3 § ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Verksamheter inom socialtjänstens verksamheter ska tillämpa ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter (SOSFS 2011:9).

Kvalitetsuppföljningen syftar ytterst till att följa upp hur det systematiska kvalitetsarbetet hos utförarna når upp till nationella och kommunala mål. Genom identifiering av förbättringsområden syftar även uppföljningen till att öka måluppfyllelsen. Även krav i lagstiftning, föreskrifter och avtal följs upp genom att Nacka kommun även genomför tillsyn vid kvalitetsuppföljningen.

#### Genomförande och urval

Kvalitetsuppföljningen omfattar utförarnas processer, rutiner, aktiviteter och insatser relaterat till ställda nationella krav, avtalskrav och kommunala mål. Utfall och resultat analyseras och identifiering av styrkor och förbättringsområden görs. Nacka kommun genomför även tillsyn vid uppföljningen.

Verksamhets- och kvalitetsuppföljningen omfattar:

- verksamhetens värdegrund
- verksamhetens utfall utifrån mål och aktiviteter, insatser och innehåll
- ställda krav i lagrum, politiska beslut och krav i gällande avtal
- verksamhetens utfall relaterade till indikatorer och nyckeltal
- avvikelser
- förbättringsarbete

Uppföljningen omfattar även granskning av rapporter och beslut från tillsynsmyndigheten

Inspektionen för vård och omsorg, IVO. En utförare har under året haft tillsyn av IVO, myndigheten har i sitt beslut inte konstaterat några brister utan redovisar att verksamheten uppfyller samtliga krav för de områden som tillsynen omfattat.

Urvalet av utförare som omfattas av den årliga kvalitetsuppföljningen görs på två sätt. Dels genom urval utifrån eventuellt till myndigheten inkomna avvikelser, klagomål eller tillsynsresultat från Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Det andra urvalet görs genom att identifiera de boenden som har de största andelarna placeringar, de utförare som har placeringar av yngre barn (under 15 år) samt de utförare som har barn och unga med mer omfattande behov av omsorg och vård placerade. Utöver detta väljs även en till två utförare ut slumpmässigt. Ett urval har även gjorts för att omfatta samtliga aktuella placerings- och avtalsformer. Det vill säga ramavtalade, överenskomna, och i särskilda fall direktupphandlade boenden, vilka innefattar placeringsformerna konsulentstödda jourhem, konsulentstödda familjehem samt stödboenden inklusive träningslägenheter.

Året kvalitetsuppföljning genomfördes under augusti till oktober och omfattade nio av, vid urvalstillfället, 19 utförare som valdes ut på ovanstående vis. Fem av dessa nio följdes även upp 2019 och två av utförarna har följts upp sedan 2017. Uppföljningen har skett i en kvalitetsdialog, som på grund av Coronapandemin, i år genomförts via ett digitalt möte. Utförarnas verksamhets- och kvalitetsansvariga och Nacka kommuns kvalitetsutvecklare tillsammans med socialsekreterare eller gruppleddare har deltagit i kvalitetsdialogen. Inför dialogen har samtliga utförare dokumenterat sitt kvalitetsarbete i ett för ändamålet avsett digitalt system.

De nio utförare som omfattas av årets kvalitetsuppföljning är:

Aliba familjehem, familjehem/jourhem

Caleo omsorg, stödboende/träningslägenhet

Casa Omsorg

Familjeenheten, familjehem/jourhem

Individ och familjer, jourhem

Noorgården stöd och konsult AB, familjehem/jourhem

Svenska familjehem, familjehem

Välfärd samhällsservice – Nacka träningsboende, träningslägenhet

Youth and Care, träningslägenhet

Andelen placerade ensamkommande barn och unga vid dessa utförare var vid tiden för urvalet 47 procent av det totala antalet anvisade till Nacka kommun. Den kommunala utföraren Välfärd samhällsservice hade vid uppföljningstillfället sju ensamkommande unga i träningslägenheter och övriga utförare hade 1–4 ensamkommande barn och unga placerade av Nacka kommun.

### ***1.3 Uppdraget – boende för ensamkommande barn och unga***

Vid placering i Nacka kommun utreds barnets/den unges behov av socialsekreterare inom verksamheten ensamkommande barn och unga. Kommunen ansvarar för att barnet får det stöd och den hjälp som barnet behöver enligt socialtjänstlagen, SoL. Kommunen placerar ensamkommande barn och unga i jourhem, familjehem, stödboende eller träningslägenhet.

Placeringsformen stödboende och träningslägenhet är som regel aktuellt för ensamkommande unga över 18 år som är mogna och självständiga. Kommunen beviljar insats och väljer då en lämplig boendeform för den ensamkommande utifrån de ensamkommande barnets/den unges behov, ålder och självständighetsgrad.

Utöver ett tryggt och säkert boende har boendena uppdraget att stötta de ensamkommande barnen/unga i sin etablering i Nacka och Sverige genom att förbereda den unge för ett självständigt boende och ett vuxenliv

### **Placeringsformer för ensamkommande barn och unga**

- **Konsulentstött jour- eller familjehemsverksamhet** är utförare som tillhandahåller platser i enskilt hem som kan ta emot barn och unga för kortare eller längre tid. Med konsulent avses en person som är anställd för att ge utbildning, stöd och handledning till privata jour- eller familjehem. Enligt lag ska jourhemmet ha ett aktuellt godkännande av en socialnämnd.
- **Jour- och familjehem i kommunal regi** är familjer som i eget hem tar emot barn och unga för kortare eller längre tid. Dessa familjer är rekryterade och direkt ersatta av Nacka kommun. De erhåller stöd och utbildning av kommunens egna familjehemssekreterare.
- **Hem för vård eller boende (HVB)** för unga med låg mognad/ansvarstagande. Ungdomarnas tillvaro struktureras med skola, arbete och fritid. Inriktningen är tryggt och säkert boende under en övergångsperiod. Vid tidpunkten för verksamhets- och kvalitetsuppföljningen fanns ingen placering i HVB. Vid tillfället för urvalet av utförare fanns inga placeringar i HVB, därav omfattar kvalitetsuppföljningen ingen utförare för HVB.
- **Stödboende** passar unga som är relativt självständiga, men som är i behov av stöd, tillsyn, social träning och struktur under en begränsad tid. Stödboende bedrivs ofta i en sammanhållen lokal. Det kan fungera som utslussning efter vistelse på HVB eller institutionsboende.
- **Träningslägenhet** är en form av stödboende för unga vuxna som fyllt 18 år och som bedöms vara i visst behov av stöd för att inom kort klara ett eget boende, men som inte är i behov av personal dygnet runt. I undantagsfall kan denna boendeform även vara aktuell för ungdomar 16–17 år med en mycket hög nivå av mognad och ansvarstagande samt ett starkt socialt nätverk. Målet är att den unga vuxna ska utvecklas till en självständig individ som klarar att sköta ett boende på egen hand både ekonomiskt, praktiskt och socialt. Placerad ungdom har en kontaktperson, vilken arbetar stödjande för att stärka ungdomen utifrån ett etableringsfokus. Insatsen ska stärka ungdomen att hitta sina styrkor och drivkrafter för att på sikt ska kunna och leva ett självständigt liv.

## 1.4 Målgruppen

Ensamkommande barn och unga är inte någon homogen grupp. De har olika förutsättningar, förmågor och styrkor och upplever olika typer av svårigheter och utmaningar. Deras behov kan därför se olika ut. Därför är det viktigt att de som arbetar med ensamkommande barn och unga uppmärksammar både utsatthet, styrkor och förmågor som finns hos varje barn/ungdom. I rapporten 294/2018 från Statens beredning för medicinsk och social utvärdering har ensamkommande barn och unga uppgivit att vägledning, stöd och kontinuitet är betydelsefulla faktorer för deras integrering, hälsa och funktionsförmåga. Även möjlighet till inflytande och självständighet i relation till vuxna är viktigt, liksom inflytande i boendet och tillgång till skola och fritidsaktiviteter. Nacka kommuns kvalitetsuppföljning omfattar dessa faktorer genom uppföljning av utförarnas arbetssätt för anpassade insatser utifrån de individuella behoven, insatser för stärkande av individens förmågor och självständighet samt barnens och de ungas inflytande, skolgång och fritidsaktiviteter.

För att ge en bild av målgruppen sammanställs köns- och åldersfördelning samt asylstatus och boendeform för de ensamkommande barn och unga som Nacka kommun ansvarar för per augusti 2020 i nedanstående tabell. Det faktum att andelen unga vuxna är så stor ställer höga krav på utförarna att arbeta med uppdraget att stötta individerna till egen försörjning och ett självständigt liv. Ett arbete som har stärkts hos flera av utförarna jämfört med resultaten av föregående års kvalitetsuppföljning, men behov av fortsatt utveckling finns fortfarande.

Flera av utförarna anger i kvalitetsuppföljningen att arbetet med ensamkommande barn och unga är ett arbete som de känner sig väl rustade för då de i stor utsträckning har andra placerade barn och unga med ett större behov av vård och andra insatser. Utförarna uppger att de ensamkommande barnen/unga generellt har ett lägre vårdbehov och ofta har ett fungerande socialt nätverk i Sverige och hemlandet samt till största del en fungerande skolgång.

**Tabell 1 Ensamkommande barn och unga – kön och ålder och antal per boendeform Nacka kommun augusti 2020**

Totalt barn/unga	Flickor	0–15 år	16–18 år	18–20 år	> 20 år
81	13	9	18	30	25
Jourhem	Familje-hem	HVB	Stöd-boende	Tränings-lägenhet	Eget boende
9	14	4	18	24	12

**Tabell 2 Ensamkommande barn och unga asylstatus Nacka kommun augusti 2020**

PUT	TUT	Asyl-sökande	Avslag
56	20	4	2

## 1.5 Nöjdhetsuppföljning

Nacka kommun har åren 2017 och 2018 genomfört en enkätundersökning för att mäta ensamkommande barns och ungas nöjdhet med sin situation och sitt boende. På grund av förändrad periodicitet för kvalitetsuppföljningen (i enlighet med beslut AFN 2019/58) från var sjätte månad till årligen sändes inte enkäten ut 2019. Nöjdhetsuppföljning genomfördes genom webbenkät som sändes ut under juni 2020 via sms. Enkäten sändes till 96 ensamkommande barn/unga och besvarades av 69. I årets enkät har ett färre antal frågor ställts än tidigare år. Förenklingen av enkäten syftar till att öka svarsfrekvensen vilken i år är 72 procent, jämfört med 62,5 procent 2018, och 38 procent 2017. I enkäten fick barnen/de unga ta ställning till fyra påståenden med hjälp av en tregradig skala med röd, gul och grön ”smiley” där röd är det mest negativa värdet (1) och grönt det mest positiva (3). Av de som svarade är 14 procent flickor. Åldersfördelningen bland de svarande är 23 procent 16–17 år, 32 procent 18–19 år och 45 procent 20 år eller äldre. För majoriteten av frågorna svarar flickor i högre grad positivt jämfört med pojkar. Då Nacka kommun har ett så litet antal barn/unga placerade hos varje utförare kan inte resultaten av nöjdhetsuppföljningen redovisas per utförare utan sammanställs istället utifrån boendeform. Svaren från de som angett att de bor i jourhem är för få för att kunna redovisas. Sammanställning av samtliga svar och nedbrutet per boendeform redogörs för under rubriken 2.1 och 3.1.

## 2. Värdegrundsarbete

Nedan följer en redogörelse för hur utförarna redovisats sitt värdegrundsarbete och aktiviteter kopplade till detta samt bedömningen av utförarnas måluppfyllelse av nationell lagstiftning och kommunalt beslutade mål.

### Diskrimineringslagen

1 § Denna lag har till ändamål att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Lag (2014:958).

### Nacka kommuns värdegrund/vision – öppenhet och mångfald

Öppenhet är ett förhållningssätt som leder till mångfald. Innebörden av öppenhet och mångfald utvecklas i de politiska partiprogrammen, i de kommunala verksamheterna, i olika privata företags verksamhetsplaner och i enskilda människors handlande.

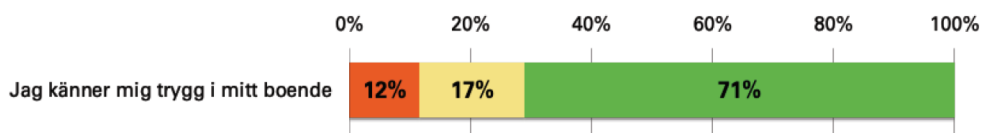
Värderingen speglar kommunens tro att människor kan och vill själva, att de fattar rationella beslut utifrån en kunskap om sin situation och sina behov.

### 2.1 Resultat värdegrundsarbete

Utförarna redovisar ett arbete inom värdegrund och diskrimineringsfrågor som omfattar såväl personal som boenden och de placerade barnen/ungdomarna. Det som skiljer sig mellan utförarna är främst hur personalen utbildas och fortbildas i dessa frågor samt omfattningen av förebyggande arbetet och systematik inom området.

I nöjdhetssuppföljningen har en fråga ställts som kopplas till värdegrund, de sammanställda resultaten visas i figur 1 nedan.

**Figur 1 Sammanställt resultat av nöjdhetssuppföljning ensamkommande barn och unga Värdegrund**



Andelen negativa svar på frågan ”Jag känner mig trygg i mitt boende” har minskat markant från 25 procent 2018 och 31 procent 2017 och andelen positiva svar har ökat från 21 procent 2017 och 60 procent 2018. Årets mätning visar dock att 12 procent fortfarande anger det lägsta värdet kring trygghet. Därför bör utförarna, utifrån sitt uppdrag att tillhandahålla ett tryggt och säkert boende, se över vad som ligger till grund för dessa svar.

Sammanställt per boendeform är de mest negativa resultaten bland de svarande som angett att de bor i stödboenden, vilket även omfattar träningslägenhet, och det mest positiva avser de svarande som angett att de har ett eget boende, se tabell 3.

**Tabell 3 Nedbrutet resultat nöjdhetssuppföljning ensamkommande barn och unga Värdegrund ”Jag känner mig trygg i mitt boende”**

	Kön		Alder			Typ av boende*			
	Flicka	Pojke	16–17 år	18–19 år	20 år eller äldre	Eget boende	Stöd-boende	Familje-hem	Vet ej
1 - {	0%	14%	13%	0%	19%	7%	17%	7%	10%
2 -	10%	19%	19%	14%	19%	13%	17%	21%	30%
3 - :)	90%	68%	69%	86%	61%	80%	65%	71%	60%
<b>Medelvärde</b>	2,9	2,5	2,6	2,9	2,4	2,7	2,5	2,6	2,6

Utfallet av nöjdhetssuppföljningen går i linje med kvalitetsuppföljningens bedömning av utförarnas samlade värdegrundsarbete och visar på fungerande arbetssätt för bemötande, trygghet och motverkande av diskriminering hos det stora flertalet utförare.

## 2.2 Aktiviteter/Insatser

Nedan redogörs för de aktiviteter och insatser som är kopplade till målområdet värdegrund och som följts upp i årets kvalitetsuppföljning.




<b>Synpunkter och klagomål</b>	<p>● Uppfyllt</p> <p>Samtliga utförare redovisar att de har rutiner för inhämtande, avhjälpande och uppföljning av klagomål och synpunkter. Dessa kan inkomma både muntligt, skriftligt och anonymt från barnet/den unge eller jour-/familjehemmet. Samtliga utförare redovisar att klagomål och synpunkter följs upp systematiskt vid egenkontroll och inom kvalitetsarbetet. Ett förbättringsområde kan vara att i än högre grad dokumenterade synpunkter och klagomål samt involvera medarbetarna i uppföljning och förbättring av inkomna synpunkter och klagomål.</p>
<b>Motverka diskriminering och främja enskildas lika rättigheter och möjligheter</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Utförarna redovisar arbetsprocesser för att informera och utbilda, följa upp och rapportera avvikelser samt avhjälpa händelser på inom området. Processerna omfattar personal, familjer och de ensamkommande barnen/unga. Gemensamma och obligatoriska aktiviteter genomförs för barn/unga och familjerna för att stärka kunskaperna på området. Ett identifierat förbättringsområde hos ett mindre antal utförare är att stärka kunskap hos medarbetarna och erbjuda fortbildning inom området.</p>

## 2.3 Måluppfyllelse

### Kommunala mål

---

<b>Kommunal värdegrund/vision</b>	 <p>Utförarna redovisar ett värdegrundsarbete med arbetsprocesser och rutiner som är i linje med den kommunala visionen. Ett utvecklingsområde är fortbildning av personal och det förebyggande arbetet.</p>
-----------------------------------	---

## 3. Vägen mot etablering och ett självständigt liv

I detta avsnitt redovisas utförarnas aktiviteter för att främja barnets/den unges självständighet och etablering i Nacka och Sverige. Målområdet omfattar framförallt ensamkommande unga vuxna, över 18 år, och i särskilda fall ungdomar under 18 år med hög nivå av självständighet och ansvarstagande. Flera utförare har placeringar av barn i yngre åldrar än 18 och därmed skiljer sig uppdragen åt, såsom redovisats i avsnitt 1.3. Fokus för yngre barn är på en fungerande familjesituation och trygg uppväxt. Samtliga utförare omfattas dock av de

aktiviteter och insatser som är kopplade till målområdet och slutmålet för samtliga utförare är att förbereda barnet/den unge för ett självständigt liv.

#### Socialtjänstlagen

1 kap. Socialtjänstens mål  
 1 § Samhällets socialtjänst ska på demokratins och solidaritetens grund främja människornas  
 - ekonomiska och sociala trygghet,  
 - jämlikhet i levnadsvillkor,  
 - aktiva deltagande i samhällslivet.  
 Socialtjänsten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.  
 Verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

#### Bästa utveckling för alla

##### Fokusområde

Egen försörjning är en vinst för alla. Kommunen skapar förutsättningar till arbete, studier och eget företagande genom arbetsmarknads- och utbildningsinsatser.

### 3.1 Resultat vägen mot egen försörjning och ett självständigt liv

I kvalitetsuppföljningen har utfall för indikatorer för vägen mot egen försörjning och ett självständigt liv även följts upp. Mätningen avser skolgång, fritid, planering och kontakt med arbetslivet. Uppgifterna är inhämtade från barnens/de ungas socialsekreterare i Nacka kommun. Det sammanställda resultatet presenteras nedan i tabellen 3.

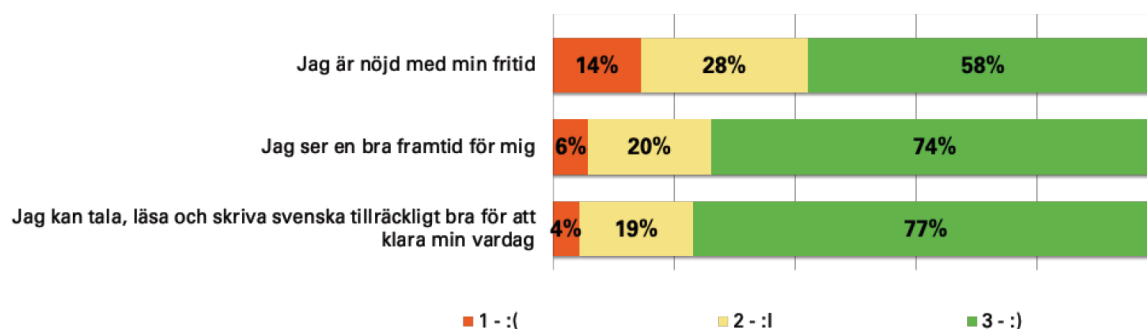
**Tabell 4 Indikatorer vägen till ett självständigt liv – andel barn/unga av totalt antal placerade vid uppföljda utförare**

Andel i % barn/unga	i yrkes- eller högskoleförberedande gymnasieprogram	≥ 16 år som arbetar extra/feriearbetar	med en aktiv fritid	med en av boendet uppföljd framtidsplan
2020	78.5	52	40.5	95
2019	68	69	80	53.3
2018	38	29	78	64
2017	ingen mätning	11	92	ingen uppgift

Resultaten kring skolgång i yrkes- eller högskoleförberedande gymnasieprogram visar på en positiv trend och följer väl målgruppens ökande ålder. Andelen som har kontakt mer arbetslivet har minskat betydligt från föregående år. Orsakerna till detta är enligt ansvariga socialsekreterare att det funnits andra planeringar som exempelvis sommarskola samt att flera av de unga i år missat ansökningstiden till sommarjobb i Nacka kommun eller inte inkommit med de underlag som krävs för att få ett sommarjobb i Nacka kommun. Även pågående missbruk eller annan problematik har utgjort ett hinder för unga att kunna feriearbete. Nacka

kommun och utförarna behöver se över hur andelen unga som har feriearbete kan ökas då detta är en viktig faktor för etablering och självständighet. Andel barn och unga som bedöms ha en aktiv fritid har minskat betydligt sedan 2019. En aktiv fritid är en viktig del i barnen/de ungas liv och omfattas av både lagstiftning och avtalskrav. Utförarna och Nacka kommun behöver därför se över åtgärder för att fler ska ha en aktiv fritid inom exempelvis idrott och kultur.

**Figur 2 Sammanställt resultat av nöjdhetsuppföljning ensamkommande barn och unga 2020 Självständighet och etablering**



Andelen som givit ett negativt svar på frågan ”Jag är nöjd med min fritid” och minskat från 24 procent 2017 och är likvärdig med utfallet för 2018. Det mest positiva svaren kommer från de svarande som angett att de bor i eget boende och de mest negativa i familjehem. Andelen som svarat positivt på frågan är något lägre än föregående årens utfall medan det gula värdet har ökat i år. De positiva varen på frågan ”Jag ser en bra framtid framför mig” har minskat i år jämfört med 2018 då 90 procent av svaren vara gröna, denna andel var 69 procent 2017. Andelen som svarade negativt på denna fråga har även ökat från 0 procent 2018, år 2017 var andelen hela 14 procent. De ensamkommande uppger i stor utsträckning att de har så pass bra språkkunskaper i svenska att de kan klara sin vardag dock har den andel som svarar negativt ökat från 3 procent 2017 och 0 procent 2018.

Nedbrutet i kön, ålder och boendeform visar nöjdhetsuppföljningen att unga i eget boende och högsta självständighetsgrad har det mest positiva utfallen. Detta resultat följer väl Nacka kommuns strategi för etablering av ensamkommande barn (AFN 2016/102) med en fungerande boendekedja för tillgodoseende av individens förändrade behov över tid och en väg till etablering och självständighet.

**Tabell 3 Nedbrutet resultat nöjdhetsuppföljning ensamkommande barn och unga ”Jag är nöjd med min fritid”**

	Kön		Ålder			Typ av boende*			
	Flicka	Pojke	16–17 år	18–19 år	20 år eller äldre	Eget boende	Stöd-boende	Familjehem	Vet ej
1 - :(	10%	15%	31%	9%	10%	7%	13%	21%	0%
2 - :(	10%	31%	13%	32%	32%	27%	26%	14%	70%
3 - :)	80%	54%	56%	59%	58%	67%	61%	64%	30%
Medelvärde	2,7	2,4	2,3	2,5	2,5	2,6	2,5	2,4	2,5

Det mest negativa resultatet kring nöjdhet med sin fritid har familjehemmen. En möjlig orsak till detta att familjehem har regler för barnen och de unga som kan innebära att de inte känner att de kan bestämma själv över sin fritid. Utförarna behöver undersöka vidare vad som ligger till grund för resultatet. Att hela 13 procent i stödboende och träningslägenhet inte är nöjd med sin fritid behöver förbättras och utförarna behöver se över som kan utvecklas i detta arbete.

**Tabell 3 Nedbrutet resultat nöjdhetsuppföljning ensamkommande barn och unga ”Jag ser en bra framtid framför mig”**

	Kön		Ålder			Typ av boende*			
	Flicka	Pojke	16-17 år	18-19 år	20 år eller äldre	Eget boende	Stöd-boende	Familje-hem	Vet ej
1 - :{	0%	7%	6%	5%	6%	0%	13%	7%	0%
2 - :	20%	20%	19%	18%	23%	7%	22%	14%	40%
3 - :}	80%	73%	75%	77%	71%	93%	65%	79%	60%
<b>Medelvärde</b>	2,8	2,7	2,7	2,7	2,6	2,9	2,5	2,7	2,6

Både barn som uppgett att de bor i familjehem och i eget boende ser enligt resultaten av nöjdhetsuppföljningen ljus på sin framtid. De unga som angett att de bor i stödboende har på denna fråga svarat mest negativt, vilket är något som utförarna och Nacka kommun behöver undersöka orsakerna till vidare och se över det stöd och den hjälp som ges dessa ungdomar.

**Tabell 3 Nedbrutet resultat nöjdhetsuppföljning ensamkommande barn och unga ”Jag kan tala, läsa och skriva svenska tillräckligt bra för att klara min vardag”**

	Kön		Ålder			Typ av boende*			
	Flicka	Pojke	16-17 år	18-19 år	20 år eller äldre	Eget boende	Stöd-boende	Familje-hem	Vet ej
1 - :{	10%	3%	13%	0%	3%	0%	4%	7%	0%
2 - :	30%	17%	31%	18%	13%	7%	22%	29%	20%
3 - :}	60%	80%	56%	82%	84%	93%	74%	64%	80%
<b>Medelvärde</b>	2,5	2,8	2,4	2,8	2,8	2,9	2,7	2,6	2,8

Svarsresultaten kring de egna språkkunskaperna följer den större andel av unga i yrkes- eller högskoleförberedande gymnasieprogram, se tabell 4. Resultatet är positivt för målet om etablering och självständighet då goda kunskaper i svenska är avgörande för detta. En av orsakerna till att de som angett att de bor i familjehem anser sig ha lägre språkkunskaper i svenska kan vara att familjehemmen i större utsträckning än andra boendeformer talar samma språk som barnets modersmål. Detta är ett område som Nacka kommun kan behöva bevaka och beakta vid bedömning av individens behov.

Utfallen för indikatorerna och nöjdhetsuppföljningen visar på att det finns ett fungerande arbete för stöttning till barnet/den unge på dennes väg mot etablering, egen försörjning och ett

självständigt liv. Ett hinder för uppföljning av de ungas etablering och väg till egen försörjning och eget boende är att då den unge avslutar sin insats vid Nacka kommun finns det små möjligheter att följa upp hur det gått. Därmed kan ett resultat kring det faktiska utfallet inte ges utan mätningen under pågående insats är det som kan ges.

### 3.2 Aktiviteter/Insatser

Nedan redogörs för de aktiviteter och insatser som är kopplade till de nationella och kommunala målen som följts upp i årets kvalitetsuppföljning.

---

<b>Kundfokus</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Utförarna individanpassar insatserna efter ungdomens behov med framtidsplanen/vårdplanen som grund. Matchningen av jour- och familjehem och kontaktperson sker i samarbete med ansvarig socialsekreterare och utifrån barnet/den unges behov, förutsättningar, önskemål och intressen i så stor utsträckning som möjligt.</p>
<b>Individuell framtidsplan</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Utförarna redovisar att framtidsplanen och samarbetet med socialsekreterare utgör grunden i hur de anpassar och levererar insatser för barnet/den unge. Flera utförare ser framtidsplanen som ett välanpassat verktyg för målgruppen.</p>
<b>Arbetsprocess med kund</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Utförarna för jour- och familjehem redovisar en process för matchning, mottagning, uppföljning och rapportering för jour- och familjehemmen för att säkerställa bästa möjliga kvalitet i boendet för de barn/ungdomar som är placerade. En av utförarna av stödboende redovisar en gedigen process för hur medarbetarna matchas och arbetar tillsammans med den unge för att nå sina mål, bli självständig och ha ett aktivt liv. En utförare av träningslägenhet har inte i tillräcklig grad redovisat vilka processer och rutiner som ingår i detta arbete. Pågående Coronapandemi har inneburit förändringar i arbetssätt hos samtliga utförare med ökad telefonkontakt och fler digitala lösningar för uppföljningsmöten och internt arbete. Dessa lösningar har inte helt kunnat ersätta de fysiska mötena, såsom uppföljningar i hemmen för jour- och familjehem eller av den unge i stödboende/träningslägenhet. De fysiska mötena har istället anpassats utifrån Folkhälsomyndighetens rekommendationer, exempelvis genom att de genomförts utomhus då samtliga deltagare är symptomfria.</p>

---

---

**Samverkan****● Uppnått**

Flertalet av utförarna redovisar att intern samverkan sker mellan den egna personalen, genom regelbundna ärendegenomgångar och genom att rekrytera särskild expertis för att stötta medarbetarna. Extern samverkan beskrivs av fler utförare som A och O för uppdraget och sker i huvudsak med ansvarig socialsekreterare, skola och vård. Övrig extern samverkan omfattar handledning av familjer, personal och civilsamhället.

---

**Delaktighet****● Uppnått**

Samtliga utförare inom jour- och familjehem redovisar för sitt arbete för delaktighet av familjerna. I enlighet med gällande krav ges familjerna föreläsningar och utbildningar inom områden som efterfrågas samt deltar i enkätundersökningar och avslutssamtal. Utförarna av stödboende/träningslägenhet redovisar även att de unga är delaktiga i de aktiviteter som ges samt i sin egen planering och kring vad de behöver hjälp och stöd i. Den pågående Coronapandemi har för samtliga utförare inneburit att vissa aktiviteter och utbildningar skjutits på framtiden och att färre fysiska aktiviteter kunnat genomföras. Digitala lösningar har tillhandahållits så att dessa kunnat ersätta fysiska möten.

---

**Säker verksamhet och arbetsmiljö****◆ Delvis uppnått**

Utförarna har rutiner och processer för en säker verksamhet och arbetsmiljö. Rutiner vid hot och våld och säkerhetsrutiner finns. En utförare har sedan tidigare utbildat personal och familjer i smittskydd och redovisar att detta arbete förberett verksamheten väl för Coronapandemin och gjort familjerna trygga att även ta emot barn med Covid-19. Samtliga utförare redovisar att medarbetarnas arbetsmiljö följs upp regelbundet och att riskanalyser genomförs samt att ensamjobb undviks då risker föreligger. Några utförare redovisar ett välutvecklat säkerhetsarbete med kompetens i säkra transporter och rutiner för detta. Flera utförare har identifierat att HLR-utbildning (Hjärt-/lungräddning) och brandutbildning är förbättringsområden.

---

---

**Hantering av avvikelser och incidenter****● Uppnått**

Samtliga utförare redovisar rutiner för hantering, avhjälpande, åtgärdande och uppföljning av avvikelser och incidenter. Samtliga utförare har ett systemstöd för detta arbete. Två av utförarna redovisar att de gjort Lex Sarah rapporter under det gångna året. Flera av utförarna bör dock arbeta mer aktivt med medarbetarna för att öka antalet avvikelserrapporter och i än högre grad involvera medarbetarna i de både åtgärdande- och uppföljande arbetet.

---

**Individuell uppföljning - månadsrapportering****◆ Delvis uppnått**

Samtliga utförare har en arbetsprocess för månadsrapportering och utpekat ansvariga för dessa. Ett identifierat förbättringsområde är att månadsrapporteringen i större utsträckning behöver innehålla redovisning av individens utveckling eller brist på utveckling samt vad detta består i.

---

**Meningsfullt stöd till självständighet****● Uppnått**

Utförarna lever upp till avtal och lagrum inom detta område och har i högre utsträckning redovisat hur framtidsplanen används som stöd i för uppdraget och i arbetsprocessen med barnet/den unge. Ett utvecklingsområde är utförarnas arbete med att stödja äldre ungdomar till att hitta en egen bostad och i än högre grad etablera sig i samhället och på arbetsmarknaden.

---

### 3.4 Måluppfyllelse

**Kommunala mål**

---

**Bästa utveckling för alla**

Utförarna redovisar insatser och arbetsmetoder i linje med det kommunala målet och arbets- och företagsnämndens fokusområde.

---

## 4. Sammanfattande bedömning

Den sammantagna bedömningen av årets kvalitetsuppföljning är att det stora flertalet utförare arbetar i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Två av utförarna, Svenska Familjehem och Caleo omsorg, utmärker sig som särskilt kvalitetsmogna med välutvecklade processer som säkerställer att planering, genomförande, uppföljning och förbättrande åtgärder inom samtliga aktiviteter som följts upp.

En av utförarna, Valfärd samhällsservice, bedöms ha en lägre kvalitetsmognad och har inte i tillräcklig grad redovisat hur verksamheten lever upp till lagkravet om kvalitet och utveckling av denna. Även i förra årets kvalitetsuppföljning bedömdes Valfärd samhällsservice som en av två utförare som inte på ett fullgott sätt redovisat hur verksamheten lever upp till kravet om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. För att säkerställa att bedömda kvalitetsbrister inte påverkar de ungas etableringsprocess genomförs individuella bedömningar av ansvarig socialsekreterare i varje enskilt ärende. Om denna bedömning visar på en inte försumbar risk för negativa effekter kan omplacering av den unge behöva göras.

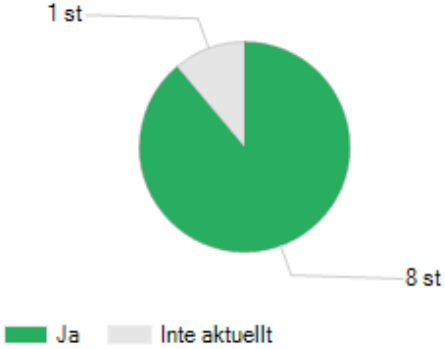
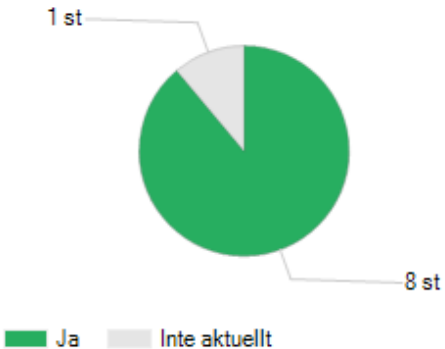
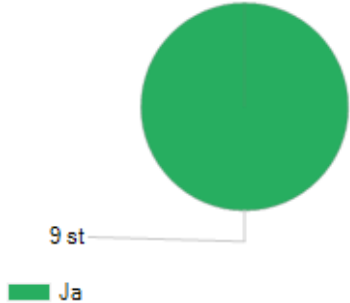
Övriga sex utförare bedöms ha en fullgod kvalitetsmognad med visst utvecklingsbehov. En dessa sex utförare, Noorgården, har i uppföljningen visat på en ökad systematik i sitt kvalitetsarbete i jämförelse med förra årets uppföljning. De sex bedöms att i olika grad ha behov av utveckling av processerna för förebyggande, uppföljande, och förbättrande arbete för att nå en högre kvalitetsmognad.





Kvaliteten i utförarnas aktiviteter och insatser för ensamkommande barn och unga anvisade till Nacka kommun bedöms som generellt god. Efterlevnaden av nationella och kommunala mål och krav är enligt uppföljningen god och utförarna arbetar till största del på ett flexibelt och individanpassat sätt. Det främsta utvecklingsområdet som identifierats både i årets och vid föregående årsuppföljning är förbättrade och mer träffsäkra insatser för att uppnå en högre måluppfyllelse avseende barnen/de ungas etablering, integration och vägen till ett självständigt liv. Även området säkerhet och förebyggande arbete för att minimera risker har identifierats som ett utvecklingsområde av både utförare och Nacka kommun.







## 5. Bilaga Checklista tillsyn

Nedan följer en redogörelse tillsynsresultaten för samtliga nio utförare som följts upp i kvalitetsuppföljningen.

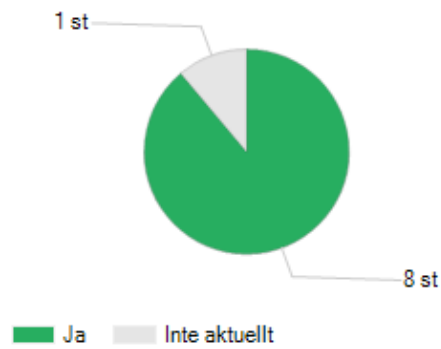
Frågor/Krav	Uppfyller kraven? Antal	Kommentar
Registrerade som bolag	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <p>■ Ja ■ Inte aktuellt</p>	
Ekonomisk kapacitet, utdrag från Upplysningscentralen (UC)	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <p>■ Ja ■ Inte aktuellt</p>	
Ansvars- och egendomsförsäkring	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <p>■ Ja ■ Inte aktuellt</p>	
Utdrag från belastningsregistret	 <p>9 st</p> <p>■ Ja</p>	

Frågor/Krav	Uppfyller kraven? Antal	Kommentar
Erforderliga tillstånd för verksamheten	 <p>A pie chart with two segments. A large green segment represents 'Ja' with a label '8 st' pointing to it. A small grey segment represents 'Inte aktuellt' with a label '1 st' pointing to it. A legend below the chart shows a green square for 'Ja' and a grey square for 'Inte aktuellt'.</p>	"Inte aktuellt" avser Nacka träningsboende Vårld samhällsservice, kommun som bedriver stödboende är inte tillståndspliktig.
Utföraren och all personal iaktar och har rutiner för sekretess och efterlevnad av dataskyddsförordningen-GDPR	 <p>A pie chart that is almost entirely green, representing 'Ja'. A label '9 st' points to the green segment. A legend below the chart shows a green square for 'Ja'.</p>	
Rutin för Lex Sarah hantering.	 <p>A pie chart that is almost entirely green, representing 'Ja'. A label '9 st' points to the green segment. A legend below the chart shows a green square for 'Ja'.</p>	
Adekvat kompetens för att utöva ledning över och utföra daglig verksamhet	 <p>A pie chart that is almost entirely green, representing 'Ja'. A label '9 st' points to the green segment. A legend below the chart shows a green square for 'Ja'.</p>	

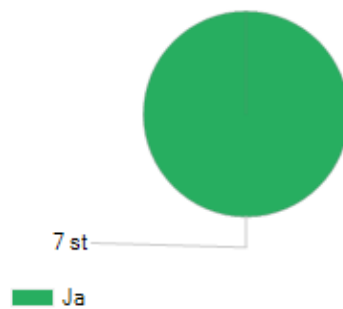
Frågor/Krav	Uppfyller kraven? Antal	Kommentar
<p>Ledningen säkerställer att omfattning, utbildning och erfarenhet finns för att statliga och kommunala mål för verksamheten nås</p>	 <p>9 st</p> <p>■ Ja</p>	
<p>Verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet</p>	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <p>■ Pågår ■ Ja</p>	<p>"Pågår" avser Valfärd samhällsservice, detta är av både utföraren och Nacka kommun ett identifierat förbättringsområde.</p>
<p>Riskanalys tillämpas för att identifiera och undanröja händelser som kan innebära brister i verksamhetens kvalitet</p>	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <p>■ Ja ■ Ej svarat</p>	<p>En av utförarna ser detta som ett förbättringsområde.</p>
<p>Redovisning av IVO: s tillsyn</p>	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <p>■ Ja ■ Inte aktuellt</p>	<p>Tillsyn genomförd september 2019, IVO har inte konstaterat några brister i verksamheten.</p>

**Frågor/Krav****Uppfyller kraven? Antal****Kommentar**

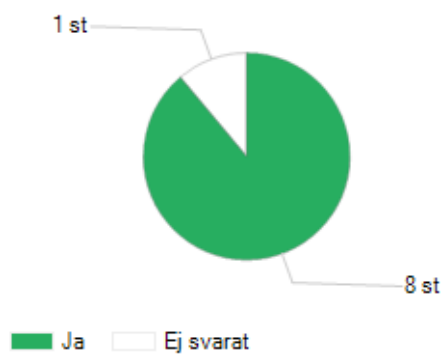
Tolk ombesörjs, bekostas och anlitas vid behov



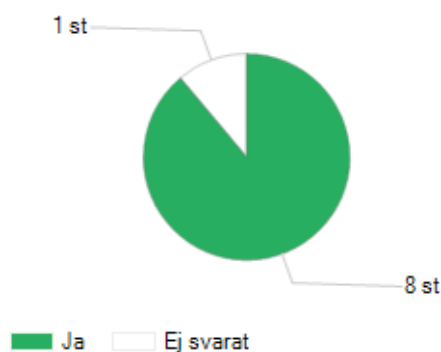
Rutin för Anmälan om och avhjälpande av missförhållanden i enlighet med SoL 14 kap 1-2§§

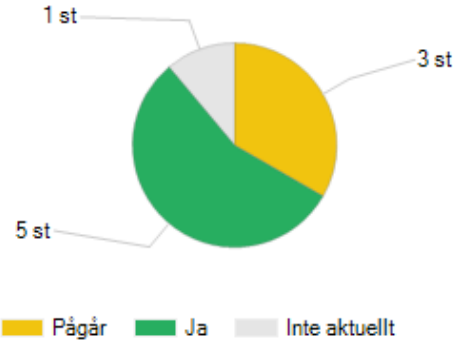
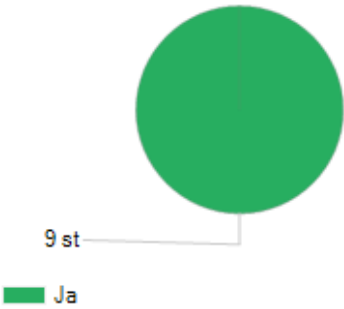
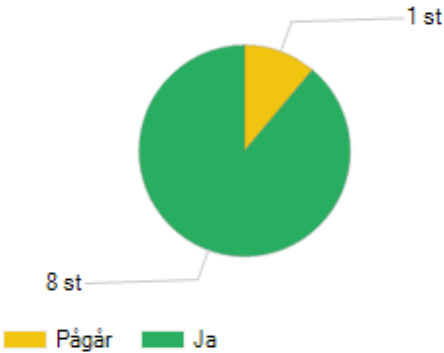


Rutiner för om barnet/den unge avviker



Hot och våld. Utföraren ska tillse att det finns en plan mot hot och våld



Frågor/Krav	Uppfyller kraven? Antal	Kommentar
<p>Utbildningsplan för brandutbildning finns samt att regelbunden brandsyn samt brandlarm och brandskydd bekostas</p>	 <p>A pie chart with three segments: a large green segment (5 st) labeled 'Ja', a yellow segment (3 st) labeled 'Pågår', and a small grey segment (1 st) labeled 'Inte aktuellt'.</p>	<p>Tre utförare har identifierat att arbete med brandutbildning och brandtillsyn behöver stärkas.</p>
<p>Ändamålsenliga lokaler finns</p>	 <p>A pie chart with a single green segment (9 st) labeled 'Ja'.</p>	T
<p>Miljöpolicy där det framgår hur miljöarbetet planeras, styrs och utvecklas för att minska negativ miljöpåverkan vid utförandet av uppdraget finns</p>	 <p>A pie chart with two segments: a large green segment (8 st) labeled 'Ja' and a small yellow segment (1 st) labeled 'Pågår'.</p>	
<p>Utföraren dokumenterar och gallrar enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter</p>	 <p>A pie chart with two segments: a large green segment (8 st) labeled 'Ja' and a small white segment (1 st) labeled 'Ej svarat'.</p>	