



Kvalitetsberättelse
Barn- och familjeenheten
2018

Innehållsförteckning

I	Kvalitetsberättelsen.....	3
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	4
2	Syfte med kvalitetsarbetet.....	5
3	Fokusområde under året	6
3.1	Verksamhet och målgrupper.....	6
3.2	Kvalitetsplan.....	6
3.3	Fokusområde för enhetens kvalitetsarbete.....	7
4	Underlag för analys.....	9
4.1	Förändrade förutsättningar under året	9
4.2	Målgruppsbeskrivning.....	9
4.3	Kundenkäter	10
4.4	Systematisk uppföljning av insatser.....	11
4.5	Öppna jämförelser.....	11
4.6	Utförare och anordnare - insatsutbud.....	12
4.7	Uppföljning och granskning av utförare.....	13
4.8	Rättsäkerhetsgranskning	14
4.9	Avvikelse	15
4.10	Annan tillsyn.....	16
4.11	Personal och kompetensförsörjning.....	16
5	Uppföljning av kvalitet inom Barn- och familjeenheten	17
5.1	Barn och unga med förebyggande insatser	17
5.2	Barn och unga i öppenvård.....	18
5.3	Barn och unga i heldygnsvård	18
5.4	Barn och unga i familjerätt.....	19
6	Slutsatser och utvecklingsområden för enheten	21
7	Uppföljning kvalitetsplan.....	23

I Kvalitetsberättelsen

Socialtjänstlagen (kap 3 §3) kräver att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska dessutom systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Kvalitetsberättelsen redogör för underlag från 2018 som beskriver barn och familjeenhetens olika aspekter av kvalitet. I berättelsen redovisas och analyseras underlaget.

Sammanfattningsvis har arbetet under 2018 resulterat i att enheten genomfört förbättringar och påbörjat utvecklingsområden inom en rad områden.

Ett digitalt ledningssystem för kvalitet har införts för Sociala omsorgsprocessen. Inför 2018 sågs alla processer över och riskbedömdes utifrån kundperspektivet. Åtgärder för att minimera risker vidtogs och egenkontroller skapades. Detta redovisades till nämnden i kvalitetsplanen. Inför 2019 behöver arbetet med kvalitetsplanen utvecklas och fler och regelbundna egenkontroller behöver genomföras.

Omorganisationen av myndigheten som genomfördes 2017 har följts upp. Uppföljningen visar att åtgärder behöver vidtas för att nå önskvärda effekter. Organisationen har inte i tillräcklig omfattning förändrat arbetsätten, som skulle leda till förbättringar för socialtjänstens olika målgrupper.

Som ett sätt att öka kvaliteten har flera insatser gjorts för att informera om vikten att ta emot och registrera synpunkter och klagomål samt lex Sarah rapportera då risk för missförhållanden föreligger. Ett nytt digitalt system för synpunkter och klagomål samt interna avvikelser har införts som förenklar handläggningen och möjliggör att systematisera och analysera det som kommer in.

Granskningar på enheten har visat att barns delaktighet genom hela processen är ett tydligt utvecklingsområde, vilket ger bättre beslutsunderlag och insatser som matchar barnets behov. Ökad tillgänglighet medför fler besök av barn och vuxna.

För att förenkla för professionella och privatpersoner, som är oroliga för barn som far illa, har e-tjänst lanserats så att orosanmälningar kan göras digitalt. Vid omedelbara omhändertagande av barn som far illa har digitala ordförandebeslut införts. Möjligheten att kunna ha videomöten har införts vilket kan ersätta både telefonsamtal och uppföljningsbesök vid behov.

Antalet orosanmälningar gällande barn och unga har ökat i förhållande till föregående år. Mottagningsgruppen har utvecklat nya arbetssätt för att bättre möta upp den som är i behov av hjälp och där det inte krävs så omfattande utredningar. Under året har 300 förenklade utredningar genomförts som bidragit till att fler fått hjälp snabbare.

Barn- och familjeenhetens verksamhetsområde omfattar förebyggande och biståndsbedömda insatser till barn, unga och föräldrar med behov av stöd kring olika psykosociala problem. Det finns ett stort antal verksamheter som erbjuder ett varierat utbud av insatser både inom öppenvård och heldygnsvård. Det ökar möjligheten att tillgodose olika målgruppers behov. Insatserna ges inom ramen för kundval, ramupphandlad verksamhet och den kommunala produktionen Välfärd samhällsservice. De verksamheter som har följts upp under året har godtagbar kvalitet för att uppnå krav i avtal och lagstiftning.

Samverkan mellan utförare och Barn och familjeenheten är ett utvecklingsområde. Brister i informationsöverföring och aktivt samarbete mellan utförare och myndighet kan få negativa konsekvenser för den enskilde. Behovet av att vidareutveckla och implementera samverkansrutiner hos utförare respektive myndighet kvarstår. Även arbetet med genomförandepaner är ett förbättringsområde.

Under våren genomfördes ett stort arbete för att förenkla processerna i verksamhetssystemet Combine. Förändringarna har mottagits väl av socialsekreterarna som upplever reella förbättringar. En större utbildningsatsning i systemteorin avslutades under hösten som samtliga medarbetare gått under ett och ett halvt år.

1.1 Vad är kvalitet i verksamheten?

I författningen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 framgår att kvalitet inom socialtjänsten kan ses utifrån tre perspektiv. Lagen, verksamhetens och kundens.

God kvalitet har en tydlig koppling till en kunskapsbaserad praktik som består av en sammanvägning av kundens erfarenheter, de professionellas expertis, verksamhetens förutsättningar och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap.

Enligt föreskriften SOSFS 2011:9 definieras kvalitet på följande sätt:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänst.

God kvalitet inom sociala omsorgsprocessen styrs även utifrån Nacka kommuns vision, värdering och övergripande mål. Alla beslut och all verksamhet ska genomsyras av visionen "öppenhet och mångfald" samt den grundläggande värderingen "Förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga samt för deras vilja att ta ansvar".

Tjänsterna som utförs ska utgå ifrån Socialstyrelsen kvalitetskriterier: självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet, effektivitet.

2 Syfte med kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska även ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare.

Syftet med kvalitetsarbetet är att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. De personer som kommer i kontakt med sociala tjänster har rätt till bemötande och insatser med god kvalitet.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för förändrings- och utvecklingsarbete.

3 Fokusområde under året

3.1 Verksamhet och målgrupper

Barn och familjeenheten svarar för myndighetsutövning, finansiering och utveckling av stöd och insatser för målgruppen barn och unga med psykosocial problematik samt målgruppen våldsutsatta vuxna och våldsutövande vuxna.

Barn och familjeenheten utreder och fattar beslut om insatser för ovan beskrivna målgrupper.

Inom enheten ansvarar vi för att ha utförare och anordnare som svarar upp mot våra målgruppers behov av både förebyggande och biståndsbedömda insatser, nu och i framtiden.

Barn och familjeenheten ansvarar även för kvalitetsfrågor, översyn och utveckling av kundval, uppföljning och kvalitetsgranskning av anordnare och utförare samt framtagande av nya insatser. Vidare stödjer enheten aktörer i civilsamhället som ger stöd till våra målgrupper genom riktade verksamhetsbidrag.

3.2 Kvalitetsplan

Som ett led i kvalitetsplanen har systematiska riskanalyser genomförts med utgångspunkt från verksamhetens huvudprocesser. Riskanalyserna ska bidra till ett framåtblickande och förebyggande arbete med att identifiera risker för avvikelser och negativa händelser. I riskanalysen uppskattas sannolikheten för att en händelse ska inträffa liksom allvarlighetsgraden för att en händelse ska inträffa.

I kvalitetsplanen fastställs egenkontroller som avser regelbunden, systematisk uppföljning av den egna verksamheten och en kontroll att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Syftet är att identifiera direkta kvalitetsbrister, få kunskap om olika verksamheter och synliggöra förbättrings- och utvecklingsområden. Enheterna har fastställt egenkontroller och förbättringsåtgärder för 2018.

Kvalitetsplanen har varit utgångspunkten i arbetet under året. Alla egenkontroller i kvalitetsplanen har genomförts, några med mindre avvikelser. Av de risker som identifierades har planerade åtgärder vidtagits men några risker kvarstår som inte är fullt åtgärdade där arbetet fortsätter under 2019.

Det viktigaste kvalitetsarbetet som har genomförts under året har varit att säkra nämndprocessen, rättssäkra handläggningen enligt SoL (socialtjänstlagen) och LVU (lagen om särskilda bestämmelser för barn och unga) samt säkra upphandlingar enligt LOU/ LOV inklusive direktupphandlingar.

Rutinen kring förhandsbedömningar och skyddsbedömningar i nya samt pågående ärenden har omarbetats för att bli tydligare, vara enhetliga och säkerställa rättssäkerheten. Riskerna har minskat, men en viss risk förekommer när många eller allvarliga anmälningar kommer in till myndigheten under en kort tidsperiod.

Att barn och unga inte är delaktiga i tillräcklig utsträckning är en känd risk som inte har avhjälpits under året. Flera insatser har vidtagits för att arbetet ska leda till högre delaktighet genom hela processen under 2019.

Rutiner för ansökan om tvångsåtgärder enligt lagen om särskilda bestämmelser för barn och unga (LVU) är förtydligade och personalen har utbildats via jurist vilket ökat rättssäkerheten.

Ett arbete har bedrivits för att minska kön till frivilliga samarbetsamtal som ges till föräldrar i separation. Efter att personalsituationen stabiliserades har samarbetsamtal kunnat erbjudas inom tre till fyra veckor från att ansökan inkommit.

Enhetens tillgång på insatser av god kvalitet inom heldygnsinsatser och familjebehandling för barn och unga riskerade att försämrats beroende på förseningar i upphandlingen samt att upphandlingsformen ändrades för insatsen familjebehandling till att enbart vara ett kundval. Riskerna har upphört när det gäller heldygnsinsatser, då det finns avtal med en mängd relevanta aktörer. Uppföljning och implementering av kundvalet familjebehandling behöver fortsätta under 2019.

Risken kvarstår när det gäller att följa upp resultat av insatserna på gruppnivå. Det är ett utvecklingsområde för både myndighet och för många verksamheter. Risken har upphört gällande att verksamhetsbidrag inte når Nacka barn i tillräcklig utsträckning, efter dialogmöten.

3.3 Fokusområde för enhetens kvalitetsarbete

Under 2018 har ett digitalt ledningssystem för kvalitet införts inom sociala omsorgsprocessen. Grunden i kvalitetsarbetet har utgått från kvalitetsplanen med dess risker. Kvalitetsledningssystemet är ledningens verktyg för att leda, planera, kontrollera, följa upp och utvärdera verksamheten. Enligt föreskrifterna ska verksamheterna identifiera, beskriva och fastställa de processer som behövs för att säkra verksamheternas kvalitet. Detta ska i sin tur ligga till grund för förbättringar av ledningssystemet processer och rutiner.

Kvalitetsledningssystemet ger ett underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare. Kvalitetsarbetet har genom ett digitalt ledningssystem fått en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapat förutsättningar för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Fler aktiviteter har gjorts för att förbättra för barn och familjer.

- Familjerätten har tillsammans med Välfärd samhällsservice deltagit i ett forskningsprojekt via Stiftelsen Allmänna Barnhuset som riktade sig till barn i vårdnadstvister, för att minska konflikter mellan föräldrar. Genom att erbjuda samverkansteam, ett tvärprofessionellt stöd bestående av familjebehandlare och familjerättssekreterare, har konfliktnivån avtagit i familjerna. Forskningen visar på positiva effekter för de barn och föräldrar som fått stödet.
- Mottagningsgruppen har fortsatt att utveckla förenklade utredningar, vilket innebär att utredningen sker snabbt och utifrån begränsade kontakter. Under året har ca 300 förenklade utredningar genomförts, som gett barn och familjer snabbare stöd och hjälp.
- I samarbete med FOU (forsknings- och utvecklingsenhet) Södertörn har ett arbete bedrivits för att öka kompetensen kring hur man samtalar med barn. Organisationen Maskrosbarn har gett stöd i arbetet. Syftet är att stärka barns delaktighet, göra barnets röst hörd samt öka deras inflytande. En webbutbildning lanseras våren 2019.
- Sociala omsorgsprocessen har lanserat två e-tjänster som omfattar Barn och familjeenheten, digital orosanmälan och digitala ordförandebeslut. Digital orosanmälan för barn har ökat tillgängligheten för Nackas medborgare och socialtjänstens samarbetsparter att göra elektroniska orosanmälningar. Sedan lanseringen i maj 2018 har 135 digitala orosanmälningar rörande barn tagits emot. Under året har videomöten utarbetats som ett komplement till personliga möten eller telefonsamtal. Kunder kan på så sätt få möjlighet till ett möte över länk för att underlätta exempelvis vid långa resvägar. SMS-påminnelser har införts för att erbjuda den som vill ett sms som påminnelse inför besök.
- Kvalitetssäkringsprojektet avslutades på enheten efter ett långvarigt arbete. Processerna i Combine är säkrade och ett flertal manualer har upprättats som stöd i arbetet. Utbildningsinsatser har genomförts och en struktur för det fortsatta utvecklingsarbetet i verksamhetssystemet finns.

Lex Sarah utredning har visat att några placerade barn fått för få enskilda besök av barnsekreterare och biologiska föräldrar inte varit delaktiga i vården i tillräcklig utsträckning. Bristen har

uppmärksammats och åtgärdats omgående.

Under hösten har omorganisationen som genomfördes under våren 2017 följts upp. Den visar att organisationsförändringen inte lett till förändrade arbetssätt i tillräcklig grad i enlighet med de intentioner som fanns med omorganisationen. Även den rättssäkerhetsgranskning som genomfördes i november visar på brister vad gäller delaktighet.

4 Underlag för analys

Målgruppsbeskrivningar behövs för att utveckla verksamheten så att den svarar mot olika gruppers behov. Statistiken ska kunna bidra till att enheten får underlag till analyser av vilka grupper av kunder som kommer till enheten, till exempel ålder, kön, behov och situation. Utvecklingsarbete pågår för att göra data och statistik som lagras i verksamhetssystemet Combine tillförlitligt och tillgängligt.

Brukarundersökningen och rättssäkerhetsgranskningen genomförs årligen och jämförs med tidigare resultat. Öppna jämförelser analyseras på samma sätt årligen och jämförs både med tidigare resultat och med jämförelsekommuner. Genomgång av brukarundersökning har skett på enhetsmöte, med ledningsgrupper och med arbetsgrupper för att resultatet ska vara känt och leda till förbättringar. Resultatet från rättssäkerhetsgranskningen har hanterats inom grupper och på ledningsnivå.

Synpunkter och klagomål, avvikelser och lex Sarah rapporter analyseras under året och återkopplas till verksamheten och socialnämnden.

Enhetens medarbetare har varit delaktiga i det systematiska kvalitetsarbetet genom information och workshops om t ex lex Sarah, genom att tillsammans arbeta fram bättre rutiner och klargöra processer.

Andra underlag som beskrivs i avsnitten nedan är bland annat uppföljning och granskning av verksamheter samt personal och kompetensförsörjning.

Uppföljning av omorganisationen som har genomförts under hösten har bidragit med flera insikter om förbättringsområden.

4.1 Förändrade förutsättningar under året

Socialstyrelsen utkom med en ny föreskrift HSLF-FS 2018:2 som avser konsulentstöd jourhemsverksamhet. I föreskriften förtydligas konsulentverksamhetens uppdrag gentemot jourhemmet. Föreskriften påverkar myndighetens arbetssätt avseende utökad dokumentation för de placerade barnen inom familjehemsvården.

Nya adoptionsregler trädde i kraft 1 september 2018. Förändringarna avser både nationella och internationella adoptioner. De viktigaste förändringarna i adoptionsreglerna innebär att förtydligande kring barnets bästa och att barnets samtycke och synpunkter ska inhämtas om möjligt. Tiden som medgivandet är giltigt utökas från två till tre år och åldersgränser justeras. Lagändringen innebär viss minskning av handläggning.

En statlig utredning, *Ett fönster av möjligheter - stärkt barnrättsperspektiv för barn i skyddade boenden* (SOU 2017:112), ger förslag på åtgärder för att stärka barnrättsperspektivet för barn i skyddade boenden. Utredningens förslag är bland annat att barn som placeras i skyddat boende ska få ett eget beslut om placering och samt rätt till en särskild utsedd socialsekreterare. Barns vistelse i skyddat boende föreslås ingå i den officiella statistiken. För skyddade boenden föreslås bland annat att införa tillståndsplikt samt krav på barnansvarig.

Slutrapport från den nationella samordnaren för den sociala barn- och ungdomsvården, *Barnets och ungdomens reform – förslag för en hållbar framtid*, visar bland annat på nationella svårigheter med bemanning av barn- och ungdomsvården, brister i barns delaktighet och medskapande samt brister i dokumentation.

4.2 Målgruppsbeskrivning

Under 2018 har 2916 anmälningar inkommit gällande barn som misstänks fara illa. Det är en ökning

med 30% mot föregående år. Antalet utredningar som har inletts för att bedöma barns behov av stöd eller skydd uppgick till 1106. Därtill tillkommer utredningar när föräldrar eller ungdom ansöker om stöd i någon form. I 40% av utredningarna som föranleddes av en anmälan ledde utredningen inte till insats. 1039 utredningar avslutades under året. Av de barn och unga som utreds på grund av oro för deras livssituation har 60% lett till insats. Den vanligast förekommande insatsen är öppenvård i form av familjebehandling. Andra vanliga insatser är kontaktperson och ungdomscoach.

Av barn och unga i heldygnsvård har i medeltal 11 barn varit placerade i jourhem över året. För 2017 var det i genomsnitt 12 barn. Under 2018 har i genomsnitt 23 barn varit placerade i familjehem och året innan 26. Däremot kan man i år se att placeringens längd har ökat med anledning av att det är svårare att hitta stadigvarande hem till de barn som ska vara fortsatt placerade. I snitt har 8 barn per månad varit placerade inom HVB, varav 4 enligt LVU. Jämförande siffror för 2017 var 13, enligt manuell statistik. Antalet placerade barn varierade över året med som lägst 5 barn och som högst 10 barn.

Inledda insatser för våldsutsatta vuxna var i genomsnitt 6 per månad under 2018. Det varierar från två insatser till 10 per månad. Antalet pågående placeringar har också skiftat från ingen placerad vissa månader till 12 personer andra månader.

I huvudsak är det kvinnor som är utsatta för våld i nära relation och söker skydd i ett skyddat boende. Ett stort antal barn bevittnar våld i sina familjer. När den vuxna våldsutsatta placeras i skyddat boende är barn ofta medföljande. I dagsläget beviljas barnet inte en placering, men lagändring är på gång för att säkra att barnets behov tillvaratas i skyddade boenden. Antal barn som under året följde med förälder till skyddat boende var 45 st.

Två avgränsade målgruppsbeskrivningar har genomförts under året.

- Inför upphandling av jourhem togs ett underlag fram för att få en bra bild av målgruppen inför kravställan. Nacka kommun har under 2018 haft 45 barn jourhemsplacerade. Tre av dem lever med skyddad identitet. 23 av de placerade är pojkar och 18 är flickor. Åldern varierar i spannet 0 till 21 år.
- Barn som lever i familjer där det förekommer våld och har insatser via den kommunala produktionen, som är de som främst erbjuder insatser för målgruppen, har särskilt belysts. Kartläggningen visar att 119 barn som var aktuella för insats lever i familjer där det förekommer våld i nära relation. Jämförande siffra från förra året är 62 barn. Den vanligaste insatsen som beviljas är familjebehandling följt av kristeam, trappansamtal och en variant av dessa samtal "här -och-nu samtal" samt Tryggare Barn.

Målgruppsbeskrivningar bidrar med viktig information. De behövs för att utveckla verksamheten så att den svarar mot olika gruppers behov. Statistik bidrar till att enheten får underlag till analyser av vilka olika grupper av barn och familjer som kommer till enheten. Exempelvis ålder, kön, behov och situation. Utvecklingsarbete pågår för att göra data och statistik som lagras i verksamhetssystemet Combine tillförlitligt och tillgängligt. Under våren 2019 kommer diverse uppgifter enligt ovan att kunna tas fram enklare. Variabler för verksamhetsuppföljning via BBIC har kodats i varje ärende under året och kommer kunna tas fram efter att en ny modul utvecklats under kommande vår.

4.3 Kundenkäter

Brugarundersökning av Barn och familjeenheten

Enheten deltar sedan 2017 i Sveriges kommuner och landsting (SKL) brukarundersökning av myndighetens arbete. Detta är den andra undersökningen som genomförts. Målgruppen är personer som besökt Barn och familjeenheten under perioden 24 september till 24 oktober 2018. Totalt besvarades undersökningen av 157 personer vilket ger en svarsfrekvens på 49 procent.

Resultatet av undersökningen visar på mer nöjda kunder 2018 jämfört med 2017. På frågan om hur nöjd man är som helhet med det stöd man får genom socialtjänsten uppgår index 2018 till 81 jämfört med 74, 2017.

Fler uppger 2018 att det är lätt att få kontakt med socialsekreteraren, informationen upplevs som tydligare och andelen som uppger att socialsekreteraren frågar efter synpunkter på hur kundens situation kan förändras har ökat.

Allt fler uppger också att de känner att de kan påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten. Framför allt minskar andelen som svarar att de inte alls kan påverka 2018 jämfört med 2017.

Betydligt fler uppger 2018 (73 procent) att deras situation förbättrats sedan de kom i kontakt med socialtjänsten jämfört med 2017 (40 procent).

Värt att notera är att inte bara andelen som svarar positivt på frågorna har ökat 2018 jämfört med 2017. Andelen som är uttalat missnöjda har samtidigt minskat på samtliga frågor.

4.4 Systematisk uppföljning av insatser

Systematisk uppföljning handlar om att dokumentera arbetet med enskilda kunder för att följa upp resultaten och sammanställa informationen på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Med reviderade BBIC (Barns Behov I Centrum) ska verksamhetsuppföljning på gruppnivå underlättas och ge möjlighet att systematiskt följa upp insatser. Reviderade BBIC infördes i februari/mars 2018. För att få tillgång till inmatade variabler behöver en BBIC modul utvecklas av leverantören. Den ska vara klar för leverans våren 2019.

Inom barn och familjeenheten pågår ett utvecklingsarbete för att förbättra enhetens arbete med systematisk uppföljning. Det som behöver utvecklas är individdokumentationen. Ett utvecklingsarbete med "Smarta Mål" (Specifika, Mätbara, Accepterade, Realistiska, Tidsbestämda) har genomförts inom enheten i syfte att göra målen mätbara för de insatser som beviljas så att det blir enklare att följa upp resultatet. Anordnare har erbjudits att delta i utvecklingsarbetet med att utforma genomförandeplaner med smarta mål i samtliga pågående insatser. Ett viktigt fokus är att barn är delaktiga i utformandet.

4.5 Öppna jämförelser

Socialstyrelsen sammanfattar resultaten från öppna jämförelser nationellt. Resultaten 2018 visar att:

- Nacka har rutiner för hantering av skyddade personuppgifter för våldsutsatta personer. Cirka hälften av kommunerna har en sådan rutin.
- För att säkra att barn som är placerade med sin förälder i skyddat boende har tillgång till skolgång finns rutiner. Detta finns i 21 av kommunerna i länet.
- Det finns en skriftlig rutin för att inte röja skyddade personuppgifter vid handläggning och beslutade insatser till våldsutsatta vuxna i myndighetsutövningen. I länet har 49% en sådan rutin. När det gäller en rutin för att säkra skolgången för barn i skyddat boende, finns det i 21 av kommunerna i länet.
- Öppna jämförelser för våld i nära relation har ett flertal områden där samverkan mellan olika verksamheter krävs för att uppnå maximal nytta för målgruppen. I Fridsam gruppen, där personal inom hela Sociala omsorgsprocessen deltar, har rutiner upprättats för att undanröja hinder och minimera risker.
- 48 % av kommunerna lämnar information till placerade barn om barnets rättigheter och kontaktuppgifter till Barn och ungdomslinjen, vid tillsynsmyndigheten IVO. Nacka har infört

detta efter publiceringen av öppna jämförelser, eftersom vi uppmärksammade att rutinen saknades i Nacka.

- 25 kommuner i länet kan enkelt ta reda på hur många barn som varit delaktiga i barnavårdsutredning, uppdelat på kön och ålder ur sitt verksamhetssystem. För Nackas del fungerar det inte att få ut dessa uppgifter ur Combine.
- Barn som har varit placerade i hela årskurs 9 har i mycket lägre utsträckning avslutat treårigt gymnasium, något som riskerar att försämra deras möjligheter till ett självständigt liv som vuxen. För Nackas del är indikatorn 37, till skillnad från Täby med 53. I landet som helhet är indikatorn 43.
- I jämförelser framkommer även att Nacka har manualbaserade insatser i öppenvård, och socialjour med tillgänglighet efter kontorstid.

4.6 Utförare och anordnare - insatsutbud

Barn- och familjeenheten har i uppdrag att anpassa insatser utifrån våra medborgares behov av stöd. Sammantaget finns ett stort antal verksamheter som erbjuder ett varierat utbud av insatser både inom förebyggande och biståndsbedömd öppenvård samt heldygnsvård. Sammanlagt rör det sig om cirka 170 privata utförare, varav cirka 59 stycken utförare inom heldygnsvård och 65 utförare inom öppenvård. Inom skyddade boende finns 7 utförare varav en kommer att avveckla sin verksamhet inom kort. Inom kundval familjebehandling finns 13 utförare. Under 2018 har tre nya utförare tillkommit inom familjebehandling och en utförare har på egen begäran av auktoriserats. Inom kundvalet familjerådgivning finns 26 utförare. Under 2018 har en ny utförare tillkommit, en utförare har avauktoriserats på grund av saknad av uppdrag. En utförare har bytt bolagsform.

Under 2018 har två upphandlingar enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) genomförts. En avseende öppenvårdsinsats samt en för HVB (hem för vård och boende) och för akut- och utredningshem. Nacka kommun har fått ett stort antal nya samarbetspartners. För att implementera de nya avtalen i organisation anordnades en ramavtalsdag för verksamheter inom HVB samt en dialogmessa för utförare av öppenvård. Handläggare och chefer fick en möjlighet att träffa de nya utförarna inom ramavtalen.

LOU-upphandlingar av jourhemsvård samt skyddat boende har påbörjats under 2018 och kommer att slutföras under 2019. I samband med upphandling av jourhemsvård har dialogmöte med 25 utförare genomförts. En workshop har hållits med Maskrosbarn som ett led i att stärka brukarperspektivet i upphandlingsprocessen.

Inför upphandlingen av skyddat boenden har granskningar av nuvarande utförare och avtal samt omvärldsbevakning skett. Dessutom har en enkät gått ut till företag och kvinnojourer med frågor om rimliga krav och behov av stöd i upphandlingsförandet. Flera kommuner har engagerat sig i upphandlingen vilket resulterat i att Nacka kommun är inköpscentral för sju andra kommuner.

Inom barn- och familjeenheten erbjuds insatserna familjebehandling och familjerådgivning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Tidigare har familjebehandling erbjudits både som ramavtal och LOV. Den 1 maj 2018 övergick familjebehandling att enbart erbjudas inom LOV.

Upphandlingarna rörande HVB och öppenvård slutfördes under maj/juni varav det ännu inte går att uttala sig om efterfrågan av insatsen. De flesta förebyggande insatser/serviceinsatser som utförs av Valfärd samhällsservice har haft ett stort inflöde under året.

Den kommunala produktionen ingår i kundvalen familjebehandling och familjerådgivning. Utöver dessa insatser har enheten överenskommelser kring olika typer av förebyggande/serviceinsatser till föräldrar och barn. Dessa beskrivs närmare under rubrik 5.1

För de föräldrar som söker råd och stöd har en ny lösning med digital tidsbokning,

bokningsbekräftelse, sms-påminnelse samt online/videomöten utvecklats inom kommunen. Piloten kommer att utvärderas under 2019.

4.7 Uppföljning och granskning av utförare

Utvärdering av Första linjen för barn och unga med psykisk ohälsa

Kommunfullmäktige gav socialnämnden 2018 ett särskilt uppdrag att utvärdera första linjen för barn och unga med psykisk ohälsa, Horisonten barn och unga och Bryggan. Mottagningarna är kommunens två mottagningar inom förstalinjen som drivs i samarbete med hälso- och sjukvården. De är en del i kommunens förebyggande arbete. Utvärderingen visar att de som besökt mottagningarna är mycket nöjda med bemötandet och det stöd och den vägledning de fått. Majoriteten av de tillfrågade anser att kontakten med mottagningarna har lett till en positiv förändring för dem. Bryggan som är den senast startade mottagningen behöver vidareutvecklas för att anpassas till olika målgruppers behov. En nära samverkan med hälso- och sjukvården behöver vidmakthållas och utvecklas vid mottagningarna.

Psykisk ohälsa bland barn och unga fortsätter att öka i landet och i Nacka. Antalet första linjemottagningar kan behöva öka i områden med många barn- och unga för att erbjuda en god tillgänglighet. Ett sådant område är Älta.

Förebyggande arbete bedrivs inom flera nämnders ansvarsområden. För att nå effektiva resultat i det förebyggande arbetet bör det samordnas på övergripande nivå inom kommunen och med andra aktörer.

Verksamhetsuppföljning av utförare 2018

Kvalitetsredogörelsen för de flesta av verksamheterna bygger främst på utförarnas egen bedömning av hur de lever upp till ställda kvalitetskrav. 132 av 170 utförare, 78 procent, har redogjort för kvaliteten i sin verksamhet genom att besvara en enkät. Verksamhetsuppföljningen baseras även på genomförda kvalitetsgranskningar av kommunen. Under 2018 har nio kvalitetsgranskningar utförts. Fem stycken avsåg skyddade boende och fyra stycken avsåg jourhemsverksamhet. Samverkansmöten med fokus på kvalitetsfrågor har genomförts under året tillsammans med utförare av familjerådgivning, familjebehandling, öppenvårdsinsatser samt HVB verksamheter.

Verksamhetsuppföljningen visar att verksamheterna överlag har godtagbar kvalitet för att uppnå krav i avtal och lagstiftning. Utförarna arbetar med de kvalitetsområden som anges i socialtjänstlagen. Inom de flesta verksamheterna bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete och merparten av utförarna 99 procent uppger att de har ett ledningssystem för kvalitet i enlighet med SOSFS 2011:9. Flertalet verksamheter använder standardiserade bedömningsmetoder för att följa upp och utveckla verksamheten.

Merparten av utförarna genomför egna brukarundersökningar som ett led i sitt kvalitetsarbete. Verksamheterna lever i hög grad upp till de kompetenskrav som ställs i avtalen. Verksamheterna rapporterar att de i hög utsträckning har kompetensutvecklingsplaner och att olika former av kompetensutveckling skett under 2018.

Verksamhetsuppföljning visar att det även finns utvecklingsområden. Verksamheternas kvalitetsarbete kan systematiseras och utvecklas ytterligare. Likt tidigare år behöver verksamheterna stärka systematiken av användandet av lex Sarah lagstiftning samt synpunkt och klagomålshantering.

Utförare uppger att de har skriftliga rutiner för lex Sarah men endast nio av 132 utförare, 7 procent uppger att de har gjort en lex Sarah utredning under 2018. Sammanlagt har dessa utförare gjort tretton lex Sarah utredningar. Situationer som har lett till utredning härrör bland annat i brister i bemötande, avsaknad av rutin vid medicinhantering, sekretessbrott och våld mellan inskrivna.

Utförarna anger att de har skriftliga rutiner för att samla in synpunkter och klagomål från enskilda. 51 av 132 verksamheter 39 procent har registrerat totalt 258 synpunkter. Det är en ökning jämfört med tidigare år. Inkomna synpunkter och klagomål har bland annat handlat om bemötande från personal, temperatur i lokal, dålig mat, missnöje med ersättning. Uppföljning visar att det är vanligt att synpunkter och klagomål åtgärdas direkt mellan den enskilde och personal under pågående insats. Det registreras dock sällan i verksamheternas avvikelsesystem.

Utförarna uppger i hög utsträckning att de har skriftliga rutiner för dokumentation enligt SOSFS 2014:5. Dokumentationen är i stor utsträckning god men ett vanligt utvecklingsområde är att det saknas rutiner för gallring.

I dialog med utförare under året har det inkommit kritik gentemot myndigheten gällande informationsöverföring och samverkan i individärenden. Detta inkom även föregående år. Utförare upplever fortfarande att den information som finns i vårdplan/uppdrag i vissa fall är knapphändig vilket försvårar arbetet med att göra en genomförandeplan. Utförarna lyfter fram vikten av ett tätt samarbete kring uppföljning av insats mellan utförare och socialsekreterare för att säkerställa och öka kvaliteten i insatsen för den enskilde. Kunskaper från granskningar av verksamheter har presenterats för enhetens gruppchefer och gruppledare som ett led i ett lärande.

4.8 Rättsäkerhetsgranskning

Rättsäkerhetsgranskning genomfördes i november månad i form av en webbenkät där socialsekreterare granskade kollegors ärenden. 67 ärenden granskades där barn blivit aktuella genom att de anmälts kring oro eller att familjen sökt stöd på egen hand. I samtliga ärenden framgår det hur ärendet har aktualiserats, dvs skälet till att barnet har anmälts till socialtjänsten. I de granskade ärendena framgår att våld i nära relation utgör 8%. I 91% är förhandsbedömning gjord inom 14 dagar som är den lagstadgade förhandsbedömningstiden. Socialtjänsten har varit i kontakt med 37% av barnen i förhandsbedömningen och i dessa fall är barnets åsikt dokumenterad. Denna siffra behöver öka och barn behöver komma tilltals i de allra flesta fall. När det har handlat om en ansökan om stöd inleds utredning utan förhandsbedömning och i dessa fall har barnet inte kontaktats.

I 67% av de granskade ärendena har utredningsplan inte upprättats, vilket är en förutsättning för att bedriva en utredning av hög kvalitet. Utredningsplanen ger stöd i vad som ska utredas, på vilket sätt behovet ska utredas och gör barn och föräldrar delaktiga i utformningen av utredningen. I 37% har barnet inte kommit tilltals utan att vårdnadshavare har medverkat i samtalet. I vissa fall kan det handla om att barnet är för litet för ett enskilt samtal, men i andra fall har barnet inte getts möjlighet att samtala om sin situation utan en möjlig påverkan av förälder. Det betyder att barnets rätt inte säkerställts i tillräcklig omfattning.

I stor andel av ärendena har inte frågor ställts huruvida det förekommer missbruk eller våld i familjen, med risk för att allvarliga situationer i familjen inte upptäcks. Dokumentationen behöver bli tydligare som ett led för att kunna följa ett ärende.

När beslut är fattat om insats för ett barn och familj ska en genomförandeplan upprättas av anordnare eller utförare. Genomförandeplaner saknades i 63% och det är svårt i dokumentationen att se om barnet varit delaktig. Vetskapen om att genomförandeplaner är ett utvecklingsområde är känd sedan tidigare. Utförare och anordnare har uttryckt att målen med insatsen är för otydliga i vissa fall och lett till svårighet att upprätta genomförandeplan. Med anledning av detta har ett arbete pågått kring Smarta Mål på enheten, för att lättare sätta mätbara mål för de insatser som beviljas. Anordnare har erbjudits att delta i arbetet. Det ska leda till att fler genomförandeplaner upprättas av anordnare och utförare tillsammans med familjen och att de följs upp gemensamt med barn och familjer.

4.9 Avvikelser

Synpunkter och klagomål

Det har inkommit nio synpunkter och klagomål under året som rör barn- och familjeenheten. Samtliga synpunkter och klagomål har hanterats av ansvarig gruppchef och återkoppling har skett i samtliga fall.

Avvikelser

De avvikelser som rapporterats in visar på brister i att skyddsbedömningar görs i tid, att aktualiseringar som delats ut inte går att spåra samt att anmälningar lagts i personliga postfack, vilket har lett till att ärenden missats att handläggas i tid. I samtliga fall har nya eller förtydligande rutiner upprättats. Samverkan har skett med Kontaktcenter, registrator och Servicecenter i de fall där det varit aktuellt.

Lex Sarah

Under 2018 har åtta lex Sarah-rapporter inkommit och utretts inom myndigheten.

I två rapporter gjordes bedömningen att det inträffade inneburit en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande respektive ett allvarligt missförhållande. Dessa var rapporter gällande placerade barn samt rutiner kring anmälningar. Anmälan gjordes därför även till inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO beslutade i båda fallen att avsluta ärendena och att inte vidta några ytterligare åtgärder. Som skäl till besluten angav IVO bland annat att barn- och familjeenheten redan vidtagit åtgärder samt planerar för åtgärder som förhindrar att något liknande inträffar igen. IVO tillade i sin bedömning gällande placerade barn att de ställde sig frågande till bedömningen att det rapporterade utgjorde en påtaglig risk. De ansåg att det borde bedömas som ett allvarligt missförhållande eftersom händelsen inträffat och inte avvärijts innan den skedde.

Gällande rapport i ett faderskapsärende bedömdes det inträffade vara ett missförhållande. I tre rapporter vilka gällde förhandsbedömningar Lagen om unga lagöverträdare (LuL), försenad handläggning av ansökan samt en försvunnen anmälan, bedömdes en påtaglig risk för missförhållande föreligga. En rapport, gällande beslut om upphörande av placering enligt LVU (lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga) är fortfarande under utredning.

En rapport, gällande postrutiner, bedömdes ha inträffat utanför verksamheten och därmed bedömdes inget missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande föreligga. Dock upptäcktes det vid utredningen att det fanns brister i rutiner för posthanteringen inom myndigheten vilket skulle kunna drabba kunder varför förbättrade rutiner föreslogs och togs fram.

De mönster som kan utläsas i de inkomna rapporterna och utredningarna som följt är att rutiner inom enheten brustit. Både i form av att det saknats rutiner, att befintliga rutiner varit otydliga samt att rutiner inte har efterföljts. Det har även framkommit att dokumentation i ärenden varit bristfällig och inte levt upp till de föreskrifter som finns. Brister i verksamhetssystemet Combine har också upptäckts, både att funktioner saknas men även att systemet är svårarbetat och att personal saknar tillräcklig kunskap för att använda systemet.

För kunderna har de rapporterade missförhållandena bland annat inneburit att handläggning av anmälningar och ansökningar försenats och tagit längre tid än det borde. Kunder har därmed behövt vänta på beslut och insatser längre än nödvändigt. Placerade barn har inte haft en särskild avsedd socialsekreterare som lagen föreskriver och därmed heller inte haft så tät kontakt med en socialsekreterare som de ibland behövt. Förälder har inte fått information om vad som sker gällande hans barn och heller inte fått vara med och fatta beslut om åtgärder gällande barnet. Den bristande dokumentationen som i flera utredningar upptäckts bidrar till en rättsosäkerhet för kunderna. Dels att de inte kan följa sitt ärende i dokumentationen om de så önskar. Men även att det för

handläggande socialsekreterare saknas information om vad som skett när de går in och läser, vilket kan bli extra känslig vid ordinarie socialsekreterares frånvaro, vid byte av socialsekreterare samt i akuta situationer som kan uppstå.

Avvikelser och Lex Sarah har respektive arbetsgrupp som är berörd tagit del av. Inför 2019 ska samtlig personal ta del av enhetens Lex Sarah utredningar under sina gruppmöten.

Synpunkter och klagomål samt interna avvikelser hanteras nu i ett nytt system, Artwise, där ärenden fördelas. Alla synpunkter, klagomål och avvikelser har blivit behandlade och kunder har fått återkoppling.

4.10 Annan tillsyn

Ärenden som har inkommit till Barn och familjeenheten från Inspektionen för vård och omsorg har handlat om synpunkter och klagomål som har hanterats av enheten, men där den enskilde valt att vända sig till IVO. Ingen tillsyn har skett från myndighetens sida i övrigt.

4.11 Personal och kompetensförsörjning

Införandet av det digitala kvalitetsledningssystemet har inneburit att det under året arbetats med verksamhetens olika processer med tillhörande rutiner. Detta har medfört en ökad samsyn kring arbetssätt och att det är enklare för nyanställda att hitta informationen hur de ska agera i olika situationer.

Stabiliteten på enheten har ökat och endast en inhyrd socialsekreterare var kvar i slutet av året. Minskad personalomsättning ökar kontinuiteten för barn och vuxna som är aktuella på Barn och familjeenheten. Resultaten från medarbetarundersökningen visar att hållbart medarbetarindex har ökat från 71 till 75.

Utbildning i juridik har genomförts med olika tema, för att öka personalens kompetens. En psykolog med expertkunskap om små barn, anknytning och mentalisering har genomfört utbildning för att stärka kunskapen hos personal som arbetar med placerade barn. Denna utbildning sattes in som en åtgärd efter Lex Sarah utredning och anmälan till IVO.

Enheten har tillsammans med Omsorgsenheten genomfört en kompetenssatsning i form av en tre terminer lång utbildning i systemteori. Utbildningen har bland annat syftat till att stärka socialtjänstens arbete genom ökad systemteoretisk kunskap. Den ska också stärka enheterna i arbetet med att uppnå intentionerna i den nya organisationen. Barn, vuxna och familjer ska få ett sammanhållet stöd utifrån sina behov och med de kompetenser som krävs. Det kommande året behöver de nya kunskaperna omsättas i förändrade arbetssätt, så att kundernas behov och nätverk tillvaratas och präglar det sociala arbetet.

5 Uppföljning av kvalitet inom Barn- och familjeenheten

5.1 Barn och unga med förebyggande insatser

Barn och familjeenheten har ett varierat utbud av tidiga insatser som familjer i Nacka kan söka på egen hand. Fler medborgare söker och nås av tidiga insatser och erbjuds hjälp innan problemen blivit för stora. Antalet familjer som söker individuellt råd och stöd ökar stadigt. Under 2014 fanns enbart Familjemottagningen som tog emot 247 familjer. Under 2015 tillkom Horisonten och under 2017 startade även Bryggan. Under 2018 har Familjemottagningen tagit emot 499 familjer, Horisonten 216 och Bryggan 63, sammanlagt 791 familjer. Horisonten hade under vårterminen intagningsstopp på nya familjer på grund av den stora efterfrågan.

Totalt har drygt 200 föräldrar deltagit i föräldrastödsgrupper under året. De grupper som genomfördes var ABC, Komet, Barn i Föräldrars fokus, Circleofsecurity och Tonårsföräldragrupp. Den vanligaste föräldragruppen är ABC där totalt 135 föräldrar deltog i 15 ABC-grupper. Av dessa var 36 män och 99 kvinnor. 267 barn omfattades av gruppträffarna. 3 grupper FTT/ÅFT (föräldrar till en tonåring/älskade förbannade tonåring) genomfördes 2018. Det var sammantaget 28 föräldrar varav 7 män och 21 kvinnor. 52 barn omfattades av stödet.

Sex öppna föräldraföreläsningar har genomförts i samarbete med Rädda barnen och Svenska kyrkan.

Det förebyggande arbetet kring att nå unga i riskzon, som inte är aktuella på socialtjänsten sker i nära samverkan med Polarna Nacka / Ungdomssamordnarna. Deras uppdrag har delvis förändrats med en ökning av det uppsökande "fältarbetet" på dagtid gentemot skolor, föräldrar och skolklasser med "problem". Ungdomssamordnarna arbetar bland annat med metoden ROS (respekt och självrespekt) i skolan. Besök på fritidsgårdar och samverkansmöten har nästan fördubblats sedan föregående år.

För att öka tryggheten i Nacka gjordes 2018 en särskild satsning med avsatta trygghetsmedel. Ett prioriterat område är att motverka kriminalitet hos ungdomar. Ett samverkansforum för skola, socialtjänst, polis och fritidssektorn (SSPF) har utvecklats. Syftet är att identifiera ungdomar 13-18 år i riskzon för kriminalitet och tidigt erbjuda dem insatser från olika håll. SSPF har under året pågått som en pilot i Saltsjö-Boo. I januari 2019 startar SSPF för hela Nacka där Nackas samtliga högstadieskolor deltar.

Trygghetsmedlen används också till sociala insatsgrupper (SIG) som är en samverkansstruktur på individnivå i syfte att samordna redan pågående insatser mellan berörda myndigheter, så att unga i riskzon inte återfaller i allvarlig brottslighet eller utvecklar en kriminell livsstil. Arbetet är i en uppstartsfas i samarbete med polisen och en kartläggning pågår. En pilot med utvalda ungdomar startar i mars 2019.

Mottagningsgruppen med förenklad utredning har i projekt tillsammans med Valfärd Samhällsservice erbjudit krisstöd, när barn varit på polisförhör på grund av misstanke om att barnet har varit utsatt för våld i hemmet. Två familjebehandlare besöker familjen i hemmet samma dag som förhör skett och möter upp barn respektive föräldrar med krissamtal. Alla som erbjudits hjälp har tagit emot det och föräldrarna har varit nöjda med insatsen och uppskattat stödet. En annan del av projektet avser iRiSK som innebär att socialsekreterare i utredningen genom bedömningsinstrument identifierar och bedömer våldets karaktär i syfte att bevilja rätt stöd och insats för familjen som helhet. Projektet som avser iRiSK har inte kunnat genomföras p.g.a kompetensbrist i och med personalomsättning. Projektledare har för avsikt att starta upp arbetet i början av 2019 och tid för utbildning är inplanerad.

Mottagningsgruppen har haft en 25% ökning av antalet anmälningar kring barn som far illa, jämfört med 2017. Förhandsbedömningar har skett i rätt tid i 91% av fallen, trots en hög personalomsättning

inom gruppen. I rättssäkerhetsgranskningen framgår att 37% av barnen kontaktats i förhandsbedömningen, något som avsevärt måste öka.

För att möta en del av ökningen av ärenden har ca 300 barn utretts förenklat, vilket innebär att samtalen sker mer avgränsat i tid och utifrån begränsade frågeställningar. Det har gett dem snabbare stöd. Det kan exempelvis handla om familjer som behöver fortsatt stöd efter råd och stödsamtal.

Mottagningsgruppen har gått igenom samtliga rutiner och reviderat samt förtydligat dem utifrån uppkomna behov. De socialsekreterare som rekryterats till gruppen har en bredare och längre erfarenhet av socialt arbete, därmed har utbildningsnivån höjts.

5.2 Barn och unga i öppenvård

Inom enheten utreds barn och unga 0-18 år som är i behov av skydd eller stöd. I och med att förenklade utredningar görs i Mottagningsgruppen är de återstående utredningarna av mer komplicerad art. Barnen har en varierad problematik.

Under året har 1106 utredningar inletts avseende barn och unga som misstänks fara illa. Därutöver har familjer även ansökt om stöd. 1006 utredningar har avslutats och av dem har 656 barn fått insats i någon form. Av de utredningar som genomförts har 434 avslutats utan insats.

Den vanligaste insatsen inom öppenvård är familjebehandling, en annan är familjepedagoginsats. Insats i form av kontaktfamilj och kontaktperson används också frekvent. Insatser av mer omfattande karaktär i hemmet beviljas för att undvika att unga personer blir placerade inom heldygnsvård.

I slutet av året var nio barn placerade på dagbehandling med skola. I samtliga ärenden hade andra insatser både inom skolan och socialtjänstens prövats innan denna insats beviljades.

Utvecklingsområden för Utredning och uppföljning 0-18 år är att göra barn mer delaktiga i utredningen men också i uppföljning av insats. Utredningsplaner behöver finnas i samtliga ärenden. Det framkommer i rättssäkerhetsgranskningen att det i hög utsträckning saknas utredningsplaner och genomförandeplaner, vilket innebär en brist i kvalitet. Genom utredningsplanen blir frågeställningar som är aktuella för utredningen tydliga, vilket gör barn och föräldrar mer delaktiga och skapar en förståelse för vad som ska utredas och på vilket sätt. Utförare och anordnare ska tillsammans med barn och familjer upprätta genomförandeplaner för att kunna se till att insatsen når målen.

Genom en stor variation av insatser är det möjligt att hitta en rätt matchad insats för de barn som behöver få stöd till en förändrad livssituation. Insatserna är av god kvalitet och erbjuds från en mängd utförare.

Inom gruppen Utredning och uppföljning 0-18 år har de viktigaste arbetsrutinerna gått igenom och utvecklats. Alla processer finns publicerade i kvalitetsledningssystemet. Ett fortsatt arbete kring implementering sker nästkommande år.

Personalsituationen har varit stabil under de senaste 1,5 åren. Gruppen bestod för ett år sedan av mestadels oerfarna socialsekreterare varav också några kom direkt från högskolan. Gruppen har under 2018 arbetat med personalutvecklingsfrågor såsom samarbete och samsyn utifrån medarbetarpolicyn.

5.3 Barn och unga i heldygnsvård

Socialtjänsten har ett särskilt ansvar för barn som är stadigvarande placerade i annat hem än det egna. I slutet av året var 29 barn familjehemsplacerade och 13 barn i HVB (hem för vård om boende). I genomsnitt under året har 12 barn varit placerade i jourhem, i avvaktan att de ska kunna

återgå till hemmet eller till annan placeringsform. Drygt hälften av de placerade barnen inom familjehem eller HVB är omhändertagna enligt LVU i flest fall utifrån föräldrarnas omsorgsbrister och inte det egna beteendet.

Merparten av barn som är placerade har haft en komplex livssituation. Föräldrarna har stora svårigheter på grund av psykiatriska diagnoser, missbruk och ett liv där våld är vanligt förekommande. De placerade barnen kan visa symptom på trauma och socialt avvikande beteende, som utöver placeringen kräver andra insatser och kompetenser. Det kan handla om BUP:s (barn och ungdomspsykiatri) olika specialistverksamheter.

När barn är placerade i familjehem är det av yttersta vikt att vården är av god kvalitet. Barn som klarar skolan har betydligt större möjligheter att leva ett självständigt liv som vuxna, visar forskningen. Verksamheten Skolfam är inriktad på att kartlägga barnens skolsituation och lägga en plan för hur barnen ska nå kunskapsmålen. Skolfam är ett komplement till den ordinarie elevhälsan i skolan och till socialtjänstens familjehemsvård. Biologiska föräldrar blir inbjudna att delta i arbetet.

För att möta barnens behov i familjehemmet ställs stora krav i rekryteringen av familjehem. Familjehem har erbjudits utbildning och fördjupning i anknytningsteori när små barn har placerats och då det bedömts vara lämpligt. Under året har ett antal barn omplacerats p g a att hemmen inte klarat sitt uppdrag. En tydlig rekryteringsprocess, noggrann bedömning av familjehemmet och en nära samverkan mellan familjehem, socialtjänst och biologiska föräldrar ger de bästa förutsättningarna till en god vård.

”Stöd till föräldrar av socialsekreterare” har utvecklats under året för att ge föräldrar ett sammanhållet och längre stöd i deras komplexa livssituation. Insatsen har som syfte att trygga barnets behov av skydd och stöd samt följa tungt belastade familjer över tid genom att etablera en bärande relation så att hela familjens intresse tillvaratas. Det innebär att socialsekreteraren följer föräldern över tid och motiverar till andra insatser om behov finns. Rutiner är under utveckling.

Utvecklingsområden inom Samordnad utredning och uppföljning är att göra barnen delaktiga både i de utredningar som bedrivs och under placeringarna t ex i genomförandeplanen. För de yngsta barnen är det viktigt att träffa dem både enskilt, i familjehemmet och tillsammans med föräldrar. I lex Sarah utredning gällande placerade barn har det framkommit att inte alla barn fått enskilda besök och att föräldrar inte fått möjlighet att vara så delaktiga i vården som lagen kräver, vilket är allvarligt. Ett arbete för att engagera barnets föräldrar och andra viktiga personer i nätverket är nödvändigt, för att de ska finnas kvar även under långvariga placeringar. För att främja vården ska umgänge planeras med föräldrar och andra viktiga personer i barnets nätverk, även detta är ett utvecklingsområde.

Rutinerna gällande barn placerade i heldygnsvård har reviderats.

Inom Samordnad utredning och uppföljning var personalomsättningen stor under första halvåret 2018. Personal som arbetar med heldygnsvård, har under året till stor del bytts ut. Ny personal som rekryterats har hög kompetens och arbetat mer än tre år inom socialtjänstens myndighetsutövning inriktning barn.

5.4 Barn och unga i familjerätt

Familjerätten handlägger ärenden på uppdrag av tingsrätten i frågor som rör barns vårdnad, boende och umgänge och verkställer umgänge mellan barn och förälder efter dom i tingsrätten. I familjerättens uppdrag ingår att fastställa fader- och föräldraskap, utreda medgivande till adoptioner samt att följa upp dessa. Efter ansökan ges frivilliga samarbetsamtal till föräldrar som befinner sig i separation.

Familjerättens målgrupp är barn i åldrarna 0-18 år vars föräldrar i anslutning till separation behöver

stöd i att reglera frågor om barnens vårdnad, boende och umgänge. De flesta barn som aktualiseras inom familjerätten är yngre barn under 10 år. Det förekommer att tonåringar aktualiseras, dock i mindre omfattning.

Till familjerätten kan föräldrar vända sig för att få frivilliga samarbetsamtal eller för att teckna avtal om vårdnad, boende eller umgänge. Under 2018 deltog föräldrar till 99 barn i frivilliga samarbetsamtal. För nio av dessa barn tecknade föräldrarna avtal om vårdnad, boende och umgänge. Antalet barn vars föräldrar fått samarbetsamtal är relativt konstant i jämförelse med 2017.

I de fall där enighet inte nås har kan föräldrar stämma i domstol för att få ett få en reglering kring vårdnad, boende och umgänge. Inför ett interimistiskt beslut i domstol begär tingsrätten att familjerätten ska lämna upplysning i ärendet. Antalet barn som varit föremål för upplysning under 2018 var 89 barn, vilket är en marginell ökning i förhållande till 2017.

36 barn har varit aktuella för vårdnads, boende och umgängesutredningar, vilket är en minskning jämfört med 2017. En anledning till detta kan vara att familjerättens upplysningar tenderat att ha blivit fylligare och att tingsrätten redan vid den första muntliga förberedelsen kunnat avge dom med dessa som underlag. En annan bidragande orsak kan vara att de föräldrar och barn som fått stöd via samverkansteamet, fått stöd i en omfattning som gjort att det inom ramen för denna insats nått samförståndslösningar.

Drygt 500 barn har varit föremål för fastställande och utredning av fader- och föräldraskap. För majoriteten av dessa barn har det handlat om fastställande av faderskap för barn som fötts inom samboförhållanden, s k förenklad faderskapsutredning. Antalet barn för vilka faderskap fastställts har varit relativt konstant de senaste åren. Familjerätten har fått en ökning av fastställande av faderskap för målgruppen inflyttade barn. Handläggningen av dessa ärenden är ofta komplicerade då intyg behövs från andra landet och kontakter med ambassader behöver tas.

Ansökningar till medgivande till internationella adoptioner har minskat över åren och detta är en trend som ses över hela landet. En kategori adoptioner som däremot ökar över åren är styvbarnsadoptioner.

Familjerätten verkställer beslut i de fall tingsrätten fattat beslut om att umgängesstöd ska ske mellan förälder och barn. 10 barn omfattades av umgängesstödet under 2018.

Brukarundersökning och rättssäkerhetsgranskning har inte omfattat familjerättens målgrupper. Mål för familjerätten under 2019 är att öka barns delaktighet samt att erbjuda samarbetsamtal inom tre veckor från att ansökan inkommit.

Inom familjerätten var omsättningen av personal stor under första halvåret 2018. Sedan sommaren är det en stabil arbetsgrupp. Personalen har hög kompetens och antalet år inom socialtjänstens barn och ungdomsvård är allt ifrån 10 till 25 år i yrket, varav flera har lång erfarenhet som familjerättssekreterare.

6 Slutsatser och utvecklingsområden för enheten

Socialtjänstlagen bestämmer vad som är god kvalitet i socialt arbete. Kvaliteten kan sammanfattas i följande teman; tillgänglighet, delaktighet, självbestämmande, helhetssyn, samordning, kunskapsbaserad verksamhet, effektivitet, trygghet och säkerhet. Inom alla av dessa områden krävs fortsatt utveckling och förbättring för att enhetens arbete ska vara av god kvalitet enligt lagens intentioner.

Införandet av det digitala kvalitetsledningssystemet har medfört att enheten har kvalitetssäkrat sina processer med verktyg för att leda, planera, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Den sammantagna bilden är att barn och familjeenheten är en verksamhet med flera förbättringsområden och under utveckling. Kvalitetsledningssystemets processbeskrivningar, ger personalen möjlighet att vara uppdaterade om hur arbetet ska bedrivas på ett rättssäkert sätt. Personalsituationen har överlag stabiliserats, vilket innebär en möjlighet till kontinuitet för våra målgrupper samt att arbetssätt hinner implementeras i verksamheten.

Flera källor visar på låg delaktighet för barn. En viktig del inom evidensbaserad praktik är kunders *delaktighet* och *självbestämmande*. Genomlysningar som gjorts under hösten visar på låg besöksfrekvens, låg delaktighet i utredningsplaner och genomförandeplaner. Den låga delaktigheten hos barn påverkar underlaget negativt, som ska leda fram till beslut om rätt insats och omfattning av insats. För att öka antalet besök med barn pågår ett medskapandeprojekt med framtagna webbutbildning i samarbete med FOU Södertörn som heter ”prata.nu” för att underlätta svåra samtal med barn. Implementering fortsätter under 2019. När det gäller tillgången på stöd och hjälp på människors eget initiativ, förebyggande insatser, har de fortsatt att utvecklas i kommunen. Efterfrågan är fortsatt hög när det gäller serviceinsatser för familjer, vilket ligger i linje med Nackas grundläggande värdering.

Helhetssyn och samordning: Intentionen med omorganisationen 2017 var bl.a. att skapa förutsättningar att möta familjer och vuxna med komplexa behov. Genomlysningen som har genomförts under hösten 2018 visar på stora brister i helhetssyn och samordning. Arbetssätt behöver fortsätta utvecklas så att kunder med omfattande behov av stöd och hjälp utreds samordnat och erbjuds samordnade insatser.

Tillgänglighet: Få samtal med barn genomförs. Det minskar möjligheten för barn att träffa socialsekreterare. Socialsekreterare träffar få kunder per arbetsdag, en tillgänglighet som behöver öka. Tekniska förutsättningar för tillgänglighet har ökat i och med möjlighet till videomöten. Arbetssätt behöver dock utvecklas som tar vara på den tekniska möjligheten. Majoriteten av utförarna kan erbjuda digitala möten, liksom råd och stödsamtal inom den kommunala produktionen.

Kunskapsbaserad verksamhet: Utveckling pågår av lokal kunskap om målgrupper, insatser och resultat. Enheten har deltagit i enhetsövergripande kompetensutveckling i juridik samt systemteori. De utbildningsinsatser som genomförts avseende juridisk och systemteoretisk utbildning för att fördjupa kunskaper, har hittills inte gett avsevärd effekt. Åtgärder krävs för att tillämpa sig kunskaperna och omsätta dem i praktiskt arbete.
















Effektivitet: Ett utvecklingsområde är att öka socialsekreterares kunskap om nya utförare och vilka insatser de erbjuder samt öka kunskap om hur socialsekreterare kan vägleda kunder att göra aktiva val. Detta kan öka effektiviteten och kan minska antalet direktupphandlingar.























Trygghet och säkerhet: I granskningar och verksamhetsuppföljningar ställs frågor kring utförarnas arbete med kvalitet anpassat efter målgrupperna. Genom arbetet säkerställs att kunder har tillgång till system för att anmäla brister eller framföra klagomål. Det ger förutsättningar för att kunderna

ska kunna känna sig trygga och säkra i upphandlade verksamheter.

Kvalitetsberättelsen ger ett bra underlag och en god överblick över de utvecklingsområden som enheten har. Den ger möjligheter att skapa egenkontroller för att säkra att vi är på rätt väg under 2019.

7 Uppföljning kvalitetsplan

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Förhandsbedömning	Förhandsbedömning inte görs inom 14 dagar 		Förbättra arbetssätt för att få ned förhandsbedömningstiden. Mottagningsgruppen har ärendeutdelning vid 3 tillfällen i veckan. 
	Förhandsbedömning med en omedelbar riskbedömning görs inte 		Säkerställa att fullgoda rutiner finns beskrivna för när en ansökan, anmälan inkommer under pågående utredningsprocess i 2C8- samt att tydlig rubrik för "SKYDDSBEDÖMNING" finns. En rutin för att säkerställa att skyddsbedömningar alltid görs har upprättats och först in i Stratsys. 
			Översyn av processen "förhandsbedömningar/skyddsbedömningar" i pågående utredningar och insatser. 
	Förhandsbedömning med en omedelbar skyddsbedömning görs inte. 		Säkerställa att fullgoda rutiner finns beskrivna för när en ansökan, anmälan inkommer under pågående utredningsprocess i 2c8- samt att tydlig rubrik för "SKYDDSBEDÖMNING" finns. En rutin för att säkerställa att skyddsbedömningar alltid görs har upprättats och först in i Stratsys. 
Utredning enligt 11 kap 1 § SoL	Barn och ungas delaktighet 		Följa upp delaktighetsfrågan vid ärendegenomgångar 
Genomföra samordnad utredningX	Avsaknad av rutiner för samarbete mellan olika arbetsgrupper vid genomförande av en samordnad utredning och tillsättande av insatser. 		Upprätta och föra in rutiner i kvalitetsledningssystemet. 
Ansöka om LVU 123	Väl utarbetade, tydliga och för alla medarbetare kända rutiner vid ansökan om LVU §§ 1,2,3. 		Genomgång av rutiner och införande i kvalitetsledningssystemet. Med arbetarna har under en heldag gått igenom, uppdaterat och arbetat med ledningssystemet Stratsys. Statsys påtalas också kontinuerligt vid frågor från personal och vid diskussioner på gruppmöten och utvecklingsdagar. Checklista och rutiner har sammanförts gällande LVU rutinerna och förs in i Stratsys. 
Omedelbart omhändertagande LVU	Svårighet att få en överblick av dokumentationen i verksamhetssystemet Combine i samband med ett omedelbart omhändertagande. 		Kontinuerlig utbildning av medarbetare i verksamhetssystemet Combine samt juridisk utbildning handläggning och dokumentation i LVU processen. Vi har kontinuerligt utbildat personalen i LVU processen i Combine. Löpande tillfällen för direkt 

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
			hjälp med frågor av experter på systemet finns som stöd i LVU processen. Expertanvändare finns tillgängliga övrig tid för stöd och hjälp.
Verkställa Öppna insatser	Det saknas genomförandeplaner från utförarna/anordnarna 		Säkerställa att det finns genomförandeplaner i samtliga insatser. Under våren/ hösten har tre träffar med utförare genomförts gällande mål, insatser och genomförandeplaner. Arbetet fortlöper kring införande av genomförandeplaner skickas genom verksamhetssystemet Combine. 
	Bristande delaktighet för barn 		Deltagande vid uppstartsmöten med utförare/anordnare. Utveckling arbete har påbörjats under hösten kring mål och insatser. Utförare och kunder kommer att involveras i arbetet. Slutprodukten planeras bli handläggarstöd kring formulering av mål utifrån SMARTa mål i syfte att konkretisera mål och delmål i genomförandeplaner. 
	Det saknas genomförandeplaner från utförarna/anordnarna 		Säkerställa att det finns genomförandeplaner i samtliga insatser. 
	Bristande delaktighet för barn 		Stickprov vid rättsäkerhetsgranskningen 
Genomföra och följa upp heldygnsvård	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn 		Säkerställa att anordnare/utförare upprättar genomförandeplaner i samtliga ärenden. 
	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn 		Säkerställa att anordnare/utförare/barnsekreterare upprättar genomförandeplaner i samtliga ärenden. Barnsekreterare har upprättat genomförandeplaner i de ärenden där det saknats. Barnsekreterare har tillsammans med familjehemssekreterare upprättat dessa. 
			Genomgång av samtliga ärenden för att säkerställa att genomförande planer har upprättats 
	Bristande delaktighet 		Deltagande vid uppstartsmöten med utförare/anordnare 
Samarbetssamtal från domstol	För lång väntetid innan första samarbetsamtal 		Åtgärdat genom att samarbetsamtal delas ut veckovis. I dagsläget ingen kö. 
Rekrytering av familjehem	Bristar i familjehemmen vi rekryterar. 		Högkvalitativa familjehemsutredningar. 
			Stöd och handledning till familjehem. 
Synpunkter och	Medarbetare känner inte till 		Gå igenom rutinen på utökad 

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
klagomål	processen för synpunkter och klagomål		ledningsgrupp, enhetsmöten och gruppmöten. Fokus på vikten av att ta emot synpunkter och klagomål. Vi har informerat på enhetsmöte, diskuterats i grupper, införts som punkt på gruppmöten, rutiner varit på agendan. Många känner till rutinen på ett mycket mer gediget sätt idag
Interna avvikelser	Rutinen för interna avvikelser är inte känd	◆	Rutiner för avvikelsehantering ska gås igenom på utökad ledningsgrupp och på respektive grupp ✓
Lex Sarah	Lex Sarah rutinen är inte tillräckligt känd	◆	Rutiner för lex Sarah ska gås igenom på utökad ledningsgrupp och på respektive grupp. Detta behöver ske med regelbundenhet. ✓
Direktupphandling	Bristande kvalitet på värden vid direktupphandlingar	◆	Följ rutinen för direktupphandling ✓
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	HVB-hem finns inte att tillgå pga av förseningar i upphandlingen vilket innebär fler direktupphandlingar	◆	Bevaka svar från förvaltningsrätten för att säkerställa att avtal kommer på plats så snart som möjligt. Att avtals skrivs med relevanta aktörer. Nacka kommun vann överprövningarna. Avtal skrivs innan sommaren. Möte med alla aktörer sker 19 september då HVB guiden arrangerar mässa. ✓
Handlägga kundval	Risk att behovet av familjebehandling inte kan tillgodose i tillräcklig omfattning för att det finns för få anordnare av kundvalet familjebehandling efter första maj 2018. De som beviljats familjebehandling har erhållit sådan.	◆	Information och dialog med anordnare. Familjebehandlingarna har bjudits in till två samverkansmöten under 2018 med särskilt fokus på de förändringar som övergång till enbart kundval innebär. Information har även skett genom epost, på anordnarsidor samt som nyhet på externa webben. ✓
Verksamhets- bidrag	Ytterligare dialog med verksamheter behövs för att bättre tillgodose Nackas medborgares intressen.	◆	Dialogmöten är inplanerade med relevanta aktörer. Vi har genomfört dialogmöte med BRIS , BUFFF och föreningen mot våld i nära relation.gsbidrag. Alla dialogmöten är genomförda enligt plan. Det finns goda möjligheter för Nacka medborgaren att ta del av verksamheterna. ✓
Verksamhetsuppföljning	Resultat på gruppnivå för olika målgrupper saknas ofta hos utförare och myndighet. Det behövs för att bedöma om kvaliteten är god i de insatser som verksamheten erbjuder.	◆	Formulera ska krav om systematisk uppföljning på individnivå av måluppfyllelse och sammanställning av detta på gruppnivå. Temat är en punkt vid återkommande samverkansmöten med utförare för att bidra till att implementera ett sådant arbetssätt. I de upphandlingar som genomförs finns nu en framtagna text om vad Nacka

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
			kräver när det gäller uppföljning av kvalitet och resultat. Temat har även varit en punkt på de samverkansmöten som genomförts.
			<p>Fortsatt utbildning i EBP genom att träna vägleda och stötta arbetsledare att arbetsleda socialsekreterare att dokumentera systematisk på individnivå så att uppgifter går att sammanställa på gruppnivå. Fyra mötestillfällen är inbokade under våren 2018. Mötena har genomförts enligt plan. Under hösten har arbetet fortsatt genom att två undersökningar har inletts. Planerare/utvecklare ska undersöka ca 20 familjehemsplacerade barn och 20 av de som beviljats familjebehandling under 2018.</p> 