



---

# Kvalitetsplan

**Barn- och familjeenheten**

**2019**

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Kvalitetsplan .....</b>	<b>3</b>
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
<b>2</b>	<b>Syfte med kvalitetsarbete .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Identifierade förbättringsområden .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Kvalitetsplan .....</b>	<b>6</b>

# I Kvalitetsplan

## I.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 kvalitetsarbete**

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska ge 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 Identifierade förbättringsområden

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.

Den sammantagna bilden är att barn och familjeenheten har flera förbättringsområden under 2019, som framkommit i kvalitetsberättelsen för 2018.

Flera källor visar på låg delaktighet för barn. En viktig del inom evidensbaserad praktik är kundens **delaktighet och självbestämmande**. Genomlysningar som gjorts under hösten 2018 visar på låg besöksfrekvens, låg delaktighet i utredningsplaner och genomförandeplaner. Den låga delaktigheten hos barn kan påverka underlaget negativt. Underlaget ska leda fram till beslut om rätt insats och omfattning av insats. Därför kommer ett fokusområde för 2019 vara att träffa fler barn i förhandsbedömning, utredning och uppföljning av insats.

**Effektivitet:** Möjligheterna att bedriva ett effektivt arbete ökar när utredningsplanen är tydlig och beskriver när möten med barn och föräldrar ska ske, vad mötena ska handla om samt när och hur övriga aktiviteter i utredningen planeras. Tydligheten minskar osäkerheten hos barn och föräldrar. Ett utvecklingsområde är att barn och föräldrar är delaktiga vid upprättande av genomförandeplan samt uppföljning av insatsen.

**Helhetssyn och samordning:** Intentionen med vår organisation är att möta barn, familjer och vuxna utifrån deras behov av stöd. Arbets sätt behöver fortsätta utvecklas så att kunder med omfattande behov av stöd, utreds samordnat och erbjuds samordnade insatser.

För familjehemsplacerade barn samt ungdomar placerade inom hem för vård och boende, är det avgörande att vården i sin helhet är av god kvalitet, för att de ska känna sig **trygga och säkra** under sin placering. Barnen behöver komma till tals och medverka i planeringen kring insatser så långt det är möjligt. Omfattningen på umgänget med familj och nätverk kan vara avgörande för att de ska må bra, klara mål i skolan och få en gynnsam utveckling. Hur vården utformas och bedrivs behöver kvalitetsgranskas.

## 4 Kvalitetsplan








Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Våld i nära relation	I utredningen framkommer inte om barn utsatts för eller bevittnat våld. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Uppföljning genom checklista vid avslutad utredning.	Rutin ska införas där socialsekreterare ställer frågor kring våld minst en gång under utredningsperioden.
Förhandsbedömning	Bristande delaktighet hos barn i förhandsbedömningen <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Mätning av antal barnsamtal	Boka barnsamtal under förhandsbedömningen.
	Förhandsbedömning inte görs i tid <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Uppföljning av förhandsbedömningstid.	Gruppledare följer upp att förhandsbedömning görs kontinuerligt på individuella ärendedragningar
	Omedelbar skyddsbedömning görs ej <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>		Socialsekreterare informerar gruppledare när en ny anmälan inkommer i ett ärende och vilka ställningstaganden som gjorts.
Utredning enligt 11 kap 1 § SoL	Bristande delaktighet hos barn i förenklad utredning <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Mätning av antal barnsamtal	Boka barnsamtal där det är lämpligt i utredningsplanen
	Utredningsplan saknas <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Mätning av andel utredningar där utredningsplaner upprättats	Gruppledare följer upp att utredningsplan är upprättade i samtliga utredningar
	Utredningsplan saknas. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Mätning av andel utredningar där utredningsplaner upprättats	Socialsekreterare gör en utredningsplan i anslutning till att utredning har inletts. Barnet görs delaktigt i denna process.
			Kontroll av att utredningsplan finns vid ärendegenomgångar
	Bristande delaktighet hos barn <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Antal samtal med barn per utredning	Öka barns delaktighet genom hela sin ärendeprocess. Workshop för att komma fram åtgärder kring hur öka barnets delaktighet.
		Antal besök per socialsekreterare och dag.	Öka antal direktbesök med barn och familjer
	Nätverket är inte delaktigt i utredning. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>		Nätverksmöten i alla ärenden där en placering planeras genomförs och i andra ärenden där nätverkets resurser är behövliga.
Genomföra samordnad utredning	Utredningsplan saknas vid samordnad utredning. <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	Mätning av andel utredningar där utredningsplaner upprättats	Aktivt verka för teamarbete tillsammans med familjer genom tydligare ledning och styrning
			Socialsekreterare går igenom samtliga ärenden för att säkerställa att det finns genomförandeplan
	Bristande delaktighet hos barn <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>		Arbetsgruppen ska ta fram åtgärder för ökad delaktighet för barn

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Omedelbart omhändertagande LVU	Checklista kring omedelbart omhändertagande följs inte <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>		Gruppledare efterfrågar att checklista används vid omedelbara omhändertaganden
Genomföra och följa upp heldygnsvård	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Andel upprättade genomförandeplaner	Checklista vid ärendegenomgång.
	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	Andel upprättade genomförandeplaner	Genomförandeplaner vid placering
	Barnet riskerar att inte få rätt omfattning på umgänge <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>		Genomgång av omfattning av umgänge med biologisk förälder/föräldrar och vid behov åtgärda omfattning
	Bristande delaktighet hos barn <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>		Socialekreterare ska när de träffar placerade barn gå igenom mål med vård och efterfråga hur barnet vill att vården utformas
Utredning vårdnad, boende, umgänge	Bristande delaktighet hos barn <i>Familjerätten</i>	Kollegiegranskning av Vårdnad, boende och umgängesutredningar.	Kollegialgranskning av VBU utredningar
		Andel barnsamtal i VBU utredningar <b>Mål 100</b>	Barnsamtal i VBU utredningar
			Informera barn i vbu utredningar om vårt förslag till tingsrätten
	Familjerätten kan behöva begära anstånd hos tingsrätten, vilket medför att föräldrars vårdnadstvist pågår över längre tid och som kan medföra risker för barn. <i>Familjerätten</i>	Antal begärda anstånd i VBU utredningar	Begära anstånd i VBU utredningar
Genomföra och följa upp öppna insatser	Det saknas genomförandeplaner från utförarna/anordnarna <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Andel upprättade genomförandeplaner	Socialekreterare tillser att utförare skickar in genomförandeplanen i anslutning till att insats påbörjas.
	Bristande delaktighet för barn vid insats/målformulering <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Andel barn som formulerat minst ett mål med insatsen	Att ta fram arbetssätt och rutiner så att barnet görs delaktig vid formulering av mål och insats.
	Tydliga mål med insats finns inte och uppföljning av insats dokumenteras inte i uppföljningsdokument. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>		Implementering av kunskap och arbetsredskap kring Mål och uppföljning.
	Det saknas genomförandeplaner <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	Andel upprättade genomförandeplaner.	Genomförandeplaner i alla ärenden
	Bristande delaktighet för barn <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	Mätning av handläggares tid med barn	Ta fram arbetssätt och rutiner så att barn i öppenvård görs delaktig.

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Familjehem	Bristande kvalitet i familjehemsutredningar <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	◆	Genomgång i gruppen av alla nya familjehem, inför godkännande så att alla aspekter av familjehemmet är genomlysta, utifrån barnets behov
Frivilliga samarbetsamtal	Frivilliga Samarbetsamtal <i>Familjerätten</i>	■	Väntetid på över tre veckor för frivilliga samarbetsamtal
Synpunkter och klagomål	Bristande rapportering av synpunkter och klagomål <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	◆	Genomgång av inkomna synpunkter och klagomål
	Barn och familjers synpunkter och klagomål tas inte tillvara för att utveckla utförarens verksamhet. Utförare arbetar inte systematiskt med sin avvikelshantering. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	◆	Årlig enkät genomförs med frågeställning om avvikelshantering och sammanställs i december. Redovisas i kvalitetsberättelse.
Interna avvikelser	De erfarenheter barn och familjer redogör för till myndigheten tas inte tillvara. Socialsekreterarnas erfarenheter av utförare sammanställs inte och blir inte en del i uppföljningsunderlaget. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	◆	Antal inkomna avvikelser som gäller utförare mäts en gång per tertial och redovisas i kvalitetsberättelsen.
Lex Sarah	Bristande rapportering av Lex Sarah <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	◆	Genomgång av rutiner samt uppföljning på APT
	Barn och familjer riskerar att drabbas av missförhållanden hos utförare. Utförarens personal känner inte till eller använder inte skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	◆	Årlig enkät om kvalitet till alla utförare. Sammanställs och redovisas i kvalitetsberättelsen.
Direktupphandling	Befintliga avtal används inte. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	◆	Antal direktupphandlingar som genomförts och som hade kunnat tillgodoses inom befintliga avtal
	Upphandlade insatser inte används <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	◆	Antal direktupphandlingar som genomförts och som hade kunnat tillgodoses inom befintliga avtal
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	Nya upphandlingar svarar inte mot barn och familjers behov. Behovsanalys inför ny upphandling ger inte tillräckligt bra underlag. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	◆	Utreda hur behovsanalys och marknadsanalysen kan utvecklas, vilka aktörer som kan bidra med bra underlag.
	Barn och familjer riskerar att sakna adekvata förebyggande tidiga insatser.	◆	Utreda ny första linjemottagning i Älta
	Överenskommelser med den kommunala produktionen går ut vid slutet av 2019.		Nya överenskommelser arbetas fram under året.



Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj		
	Att barn och familjer inte kan beviljas jourhem och skyddade boenden. Att pågående upphandlingar inte blir slutförda i tid. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	Slutföra upphandlingarna enligt tidplan. ▶
	Brugargruppers erfarenheter saknas i underlaget till upphandlingar. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	Öka vår kunskap om metoder för brukarmedverkan i upphandlingsprocessen. Planerare/utvecklare går grundkurs i tjänstedesign. ⏸
	Insatsen behandlingsfamiljer som alternativ till HVB placeringar för unga med komplexa behov saknas. saknas i vårt insatsutbud. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	Utreda behov av insatsen samt dess volymer för att kunna fatta beslut om hur behovet kan tillgodoses. ⏸
Handlägga kundval	Barn och familjers delaktighet begränsas i kundvalet familjebehandling. Socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalet familjebehandling. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	■	Följa upp spridningen av vilka anordnare som fått uppdrag. —
			Fortsatt implementering av vägledning inom kundval. ⏸
			Förtydliga processen och rutinen i stratsys om hur socialsekreterare vägleder i kundvalet. ⏸
	Barn och familjer saknar lätt tillgänglig information om kundvalen Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	Jämföraren är uppdaterad. ▶
			Information på nacka.se är relevant och lätt tillgänglig för både barn och familjer ▶
	Barn och familjer saknar tillgång till utförare i kundvalet familjehem. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	Översyn av kundvalet familjebehandling ⏸
	Barn och familjers erfarenheter av familjebehandling sammanställs inte och används inte för att utveckla verksamheten. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	En brukarenkät om familjebehandling lämnas av utförarna till familjen. Det kan ske med nya tillvägagångssätt - utförarna ger en länk till kunden och sätta upp Nackas affisch med QR kod. ⏸
Verksamhetsbidrag	Dialog med föreningar behövs för att de bättre ska tillgodose Nackas medborgares intressen. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	◆	Föreningar bjuds in till relevanta forum för att sprida information om sina verksamheter, tex Fisksätra och Ormingefestivalen. ▶
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. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	■	Utförarens tillfrågas om systematisk sammanställning av individdata används för att utveckla verksamheten vid årlig enkät och vid granskningar. —
			Tema vid kvalitetsgranskning. ⏸ Tema vid samverkansmöten. ⏸
	Barn och familjer riskerar att nya aktörer inte lever upp till kvalitetskrav enligt avtal i sina insatser till dem.	◆	Räkna antal utförare som granskats under året som — Granska nya aktörer inom öppenvård. ⏸

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	bedömts leva upp till kvalitetskraven.	
	Barn och familjer framför inte sina erfarenheter av utförarna och insatsen. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Sammanställning av placerade barns erfarenheter.	Vid uppföljning av placerade barn tillfrågas de systematiskt om sina erfarenheter av socialsekreterare. KOS bidrar till systematik och sammanställning på gruppnivå. 
			Planera för att enheten genomför intervjuer med barn enligt Västernorrlandsmodellen. 
	HVB placeringar riskerar att ge negativa konsekvenser för grupper av barn. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Sammanställning av enkät varje tertial. I avvaktan enkät sammanställa statistik text bbic uppföljningsvariabler varje tertial som redovisas till gruppchefer och enhetschef.	Framtagande av enkät för att följa upp placerade barn. Systematisk uppföljning av alla placerade barn sammanställs avseende målgrupp, problem, mål, insats och förändring och presenteras på enhetsledning. 
Nämndprocessen	Brukarperspektivet saknas i utredningar och annat underlag till socialnämnden. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Gå igenom årets alla tjänsteskrivelser till socialnämnden från Barn och familjeenheten inför kvalitetsberättelsen och undersöka i hur många brukarperspektivet är beaktat.	Klargöra hur brukarperspektivet ska belysas i rutiner och nämndprocessen genom att lyfta frågan till socialdirektör och ledningsgrupp via KOS samordning.. 
			Utbildning i tjänstedesign. 
	Att beslut som socialnämnden fattar bygger på beslutsunderlag som är bristfälligt. Frågeställningen är inte allsidigt belyst, språket är svårbegripligt exempelvis. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj		Tjänstemannaberedningen går igenom alla ärenden till nämnd. 
			Vidareutveckla analysarbetet bland annat genom omvärldsbevakning av olika analysmodeller. 
			Kollegiegranskning av ärenden till nämnd. 